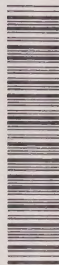


CAZON  
G2  
-A 56



3 1761 11651421 7

annual report

rapport annuel





**Additional copies of this and other Ontario government publications are available from:**

*Publications Ontario,*  
880 Bay St., Toronto,  
for personal shopping.

Out-of-town customers can write

*Publications Ontario,*  
50 Grosvenor St.,  
Toronto, M5S 2V3

Telephone 416-326-5300  
or toll-free in Ontario 1-800-668-9938.  
TDD call in Toronto 325-3408  
or toll-free 1-800-268-7095.

MasterCard and VISA accepted. Cheques and money orders payable to the Treasurer of Ontario. Prepayment required.

ISSN 0317-6827

Printed by the Queen's Printer for Ontario  
© Queen's Printer for Ontario, 1992.



This document is printed on unbleached paper which contains 100 per cent post-consumer recycled material. The cover also contains recycled material.



Ontario Public Service Employees Union

**On peut se procurer des exemplaires du présent document ainsi que d'autres publications du gouvernement à :**

*Publications Ontario*  
880, rue Bay, Toronto

Les personnes de l'extérieur peuvent écrire à :

*Publications Ontario*  
50, rue Grosvenor  
Toronto (Ontario) M5S 2V3

Téléphone : (416) 326-5300  
ou sans frais en Ontario : 1-800-668-9938  
ATS à Toronto : 325-3408  
ou sans frais : 1-800-268-7095

Cartes MasterCard et VISA acceptées. Faire le chèque ou le mandat à l'ordre du trésorier de l'Ontario. Paiement exigé d'avance.

ISSN 0317-6827

Imprimé par l'imprimeur de la Reine pour l'Ontario.  
© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 1992.



Ce rapport est imprimé sur du papier non blanchi contenant 100 pour 100 de fibres recyclées après consommation. La couverture contient aussi des fibres recyclées.



Syndicat des employés de la fonction publique de l'Ontario

## Minister's Message

**To His Honour,  
The Lieutenant-Governor of Ontario.**

May it please Your Honour.

I am pleased to transmit the annual report of the Ministry of Government Services for the fiscal year ending March 31, 1992.

Respectfully submitted.



*Fred Wilson*

**Fred Wilson**  
Minister/Ministre

## Message du ministre

**À Son Honneur le  
lieutenant-gouverneur de l'Ontario.**

Votre Honneur,

J'ai le plaisir de vous remettre le rapport annuel du ministère des Services gouvernementaux pour l'exercice financier qui a pris fin le 31 mars 1992.

Je prie Votre Honneur d'agréer l'expression de mes sentiments très respectueux.

## Deputy Minister's Message

**To The Honourable Fred Wilson,  
Minister of Government Services.**

Sir:

I have the honour of submitting for your approval, the 1991/92 annual report of the Ministry of Government Services.

Respectfully submitted.



*Valerie Gibbons*

**Valerie Gibbons**  
Deputy Minister/  
Sous-ministre

## Message de la sous-ministre

**À l'honorable Fred Wilson, ministre des  
Services gouvernementaux.**

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de soumettre à votre approbation le rapport annuel du ministère des Services gouvernementaux pour l'exercice 1991-1992.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les plus respectueux.



# Ministry of Government Services Mission Statement

**MGS**

The mission of the ministry is to contribute to the delivery of government programs through leadership in the use of land, buildings, technology and services in a manner that respects and values our clients, the public, our workforce and the environment.

Several strategic directions have been developed to support the government's priorities and programs. These strategic directions are ways MGS can support the mission and contribute to the achievement of the government's goals. The seven basic principles are:

- Looking after the environment
- Contributing government resources to boost social and community development
- Delivering programs, using assets efficiently and effectively
- Better use of information technology means better services and enriched jobs
- Healthy and safe workplaces
- Valued people provide valuable services
- Access and consultation: key to customer service

Customer service will continue to be the cornerstone of our business. Our clients, the public, outside suppliers - we're all partners.

Our values statement - "VALUE IN PEOPLE; PRIDE IN SERVICE" - will continue to be a framework for how we conduct business and the way we treat each other.



# Ministère des Services gouvernementaux : énoncé de mission

*La mission du ministère des Services gouvernementaux est de contribuer à l'exécution des programmes gouvernementaux en jouant un rôle de chef de file dans l'utilisation des terrains, des bâtiments, de la technologie et des services. Le ministère respecte ses clients, le public, son personnel et l'environnement et il en reconnaît la valeur.*

*Le ministère des Services gouvernementaux a mis au point plusieurs orientations stratégiques à l'appui des priorités et des programmes du gouvernement. Ces orientations lui permettent de répondre aux impératifs de sa raison d'être et de contribuer à la réalisation des objectifs du gouvernement. Voici les sept principes fondamentaux de son action :*

- Protéger l'environnement
- Fournir des ressources gouvernementales propices au progrès social et collectif
- Assurer la prestation des programmes en utilisant les ressources de façon à parvenir à une productivité optimale
- Viser une utilisation plus poussée de la technologie afin d'améliorer les services et de valoriser le travail du personnel
- Offrir un milieu de travail sain et sécuritaire
- Reconnaître la valeur du personnel, ce qui assure l'excellence des services
- Faire valoir que l'accessibilité et la consultation sont les clés du service à la clientèle

*Le service à la clientèle demeurera la pierre angulaire de notre action. Nous estimons que nos clients, le public, notre personnel et les fournisseurs extérieurs sont tous partenaires.*

*Notre devise, « À VOTRE SERVICE, AVEC FIERTÉ ET COMPÉTENCE », continue d'orienter notre travail et la façon dont nous transigeons les uns avec les autres.*

**MSG**

# Table of Contents

## Ministry of Government Services

Organizational Chart .....	i
Net Expenditures by Organization Chart.....	iii

## Computer and Telecommunication Services Division

Highlights.....	1
Introduction .....	1
Computer Services .....	3
Telecommunication Services .....	3
Associated Services .....	5

## Corporate Services Division

Highlights.....	9
Introduction .....	9
Policy and Planning Secretariat .....	9
Human Resources Services Branch .....	11
Systems Branch.....	11
Finance and Office Services Branch .....	13
Audit Branch .....	13

## Realty Group

Highlights.....	15
Introduction .....	15

<i>Program Development and Management Division .....</i>	<i>15</i>
Client Services Branch .....	15
Corporate Management and Mortgage Branch.....	17
Portfolio Management Branch .....	17

<i>Real Estate Services Division .....</i>	<i>19</i>
--	-----------

<i>Design and Construction Division.....</i>	<i>19</i>
Design Services Branch.....	21
Project Management Branch .....	21
Contract Management Branch .....	21
<i>Property Management Division .....</i>	<i>23</i>
Central Operations Branch .....	23
Leasing Services Branch.....	23

## Supply and Services Division

Highlights.....	25
Introduction .....	25
Purchasing Services Branch.....	25
Information Services Branch .....	27
General Services Branch .....	29
Human Resource Information Services Branch.....	31
Employee Health and Safety Services Branch.....	31

<b>Communications Services Branch .....</b>	<b>35</b>
---	-----------



# Table des matières

## Ministère des Services gouvernementaux

Organigramme .....	ii
Dépenses nettes par secteur .....	iv

## Division des services d'informatique et de télécommunications

Points saillants .....	2
Introduction .....	2
Services d'informatique .....	4
Services de télécommunications .....	4
Services connexes .....	8

## Division des services ministériels

Points saillants .....	10
Introduction .....	10
Secrétariat des politiques et de la planification .....	10
Direction des ressources humaines .....	12
Direction de l'élaboration des systèmes .....	12
Direction des services financiers et de bureau .....	14
Direction de la vérification .....	14

## Groupe des biens immobiliers

Points saillants .....	16
Introduction .....	16

<i>Division de l'élaboration et de la gestion des programmes</i> .....	16
Direction des services aux clients .....	16
Direction de la gestion générale et des hypothèques .....	18
Direction de la gestion du portefeuille .....	18

<i>Division des services immobiliers</i> .....	18
--	----

<i>Division de la conception et de la construction</i> .....	20
Direction des services de conception .....	22
Direction de la gestion des projets .....	22
Direction de la gestion des contrats .....	22

<i>Division de la gestion des biens</i> .....	24
Direction des opérations centrales .....	24
Direction des services de location .....	24

## Division de l'approvisionnement et des services

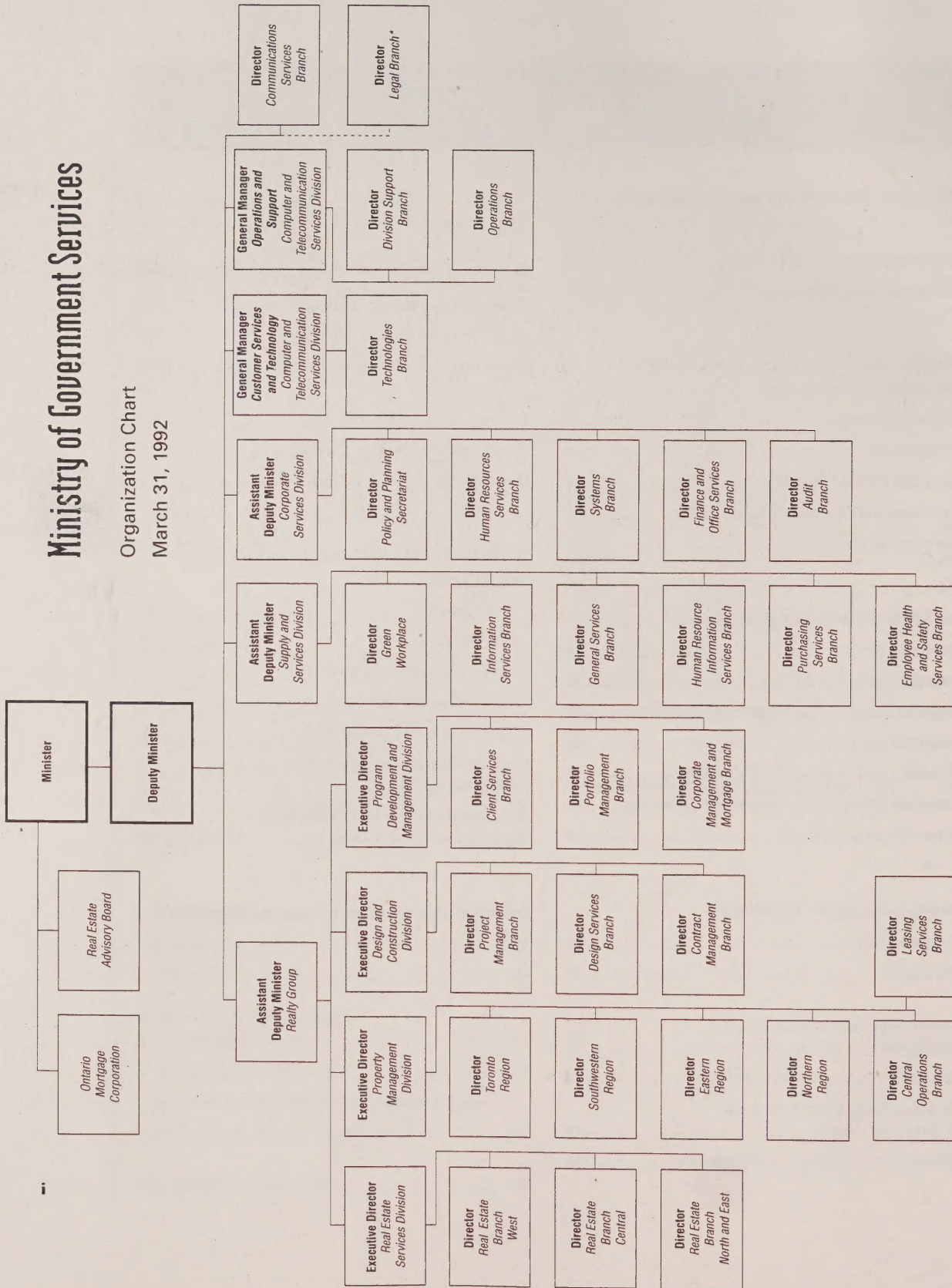
Points saillants .....	26
Introduction .....	26
Direction des services d'achat .....	26
Direction des services d'information .....	28
Direction des services généraux .....	30
Direction des services d'information sur les ressources humaines .....	32
Direction des services de santé et de sécurité pour les employés .....	32

## Direction des services de communications .....

**MSG**

# Ministry of Government Services

Organization Chart  
March 31, 1992

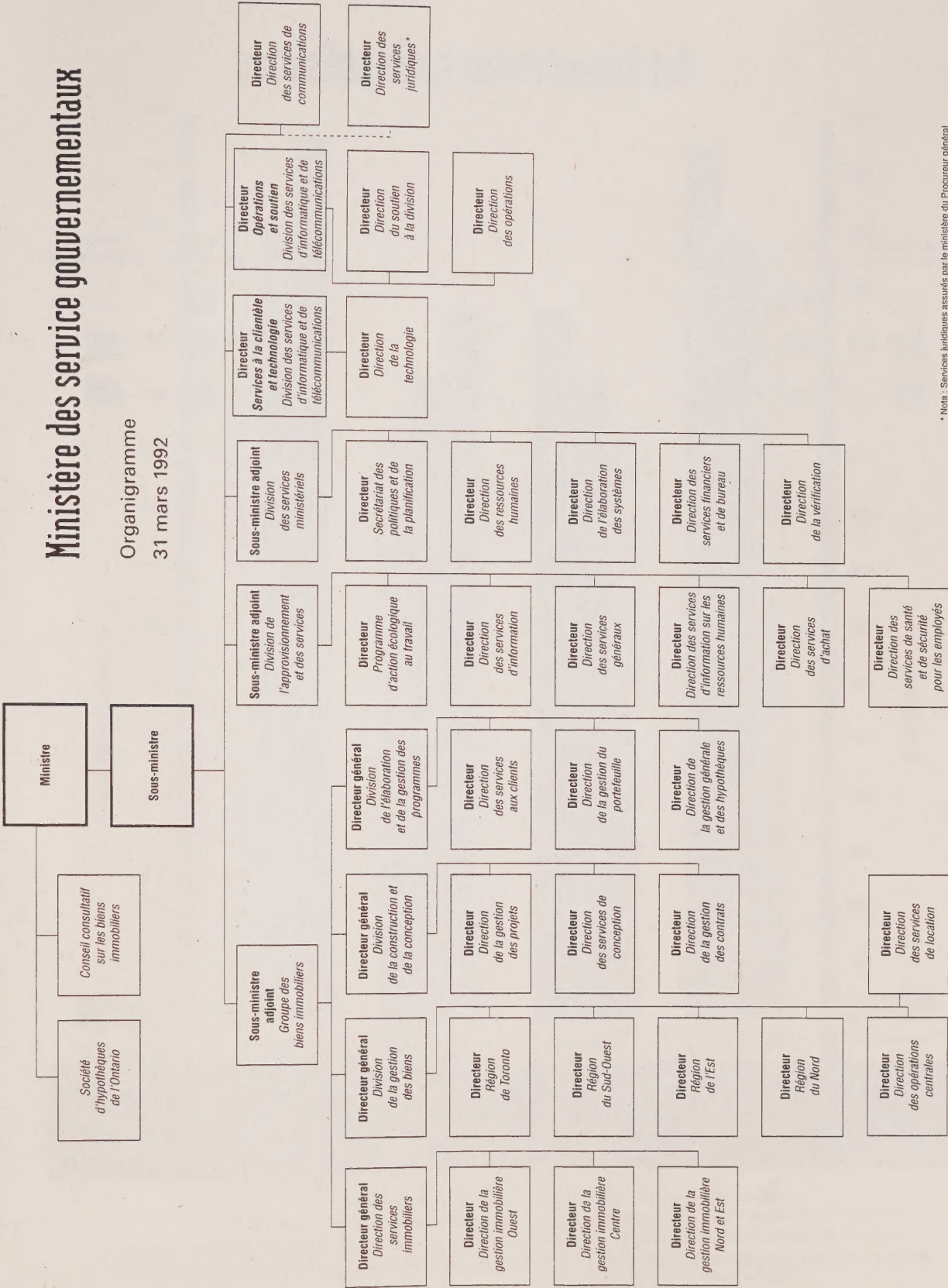




# Ministère des services gouvernementaux

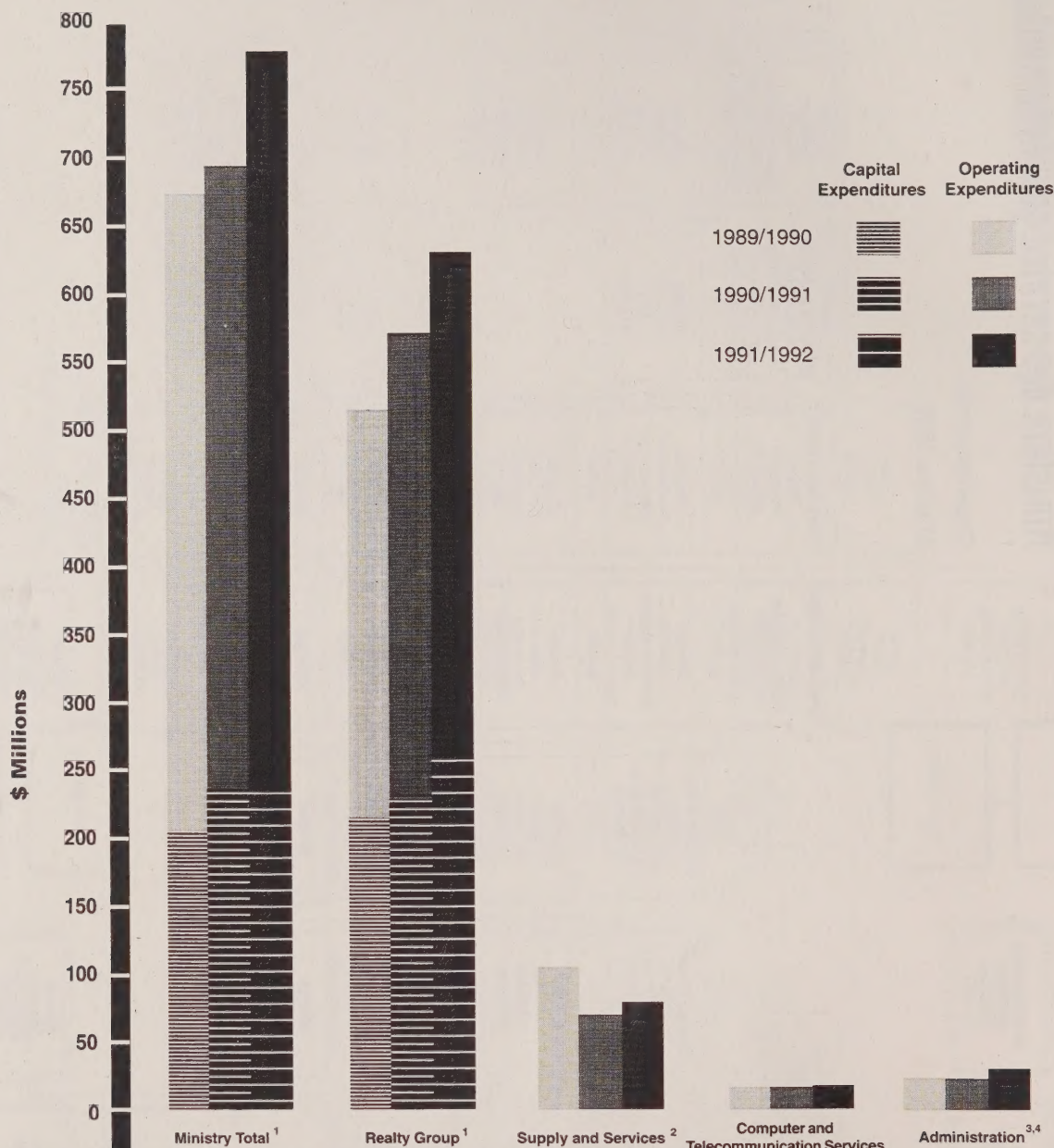
Organigramme

31 mars 1992



\* Nota : Services juridiques assurés par le ministère du Procureur général

# Net Expenditures by Organization



Fiscal Year	Net Expenditure <sup>5</sup>	Number of Employees	Net Expenditure <sup>5</sup>	% of ministry total	Net Expenditure <sup>5</sup>	% of ministry total	Net Expenditure <sup>5</sup>	% of ministry total	Net Expenditure <sup>5</sup>	% of ministry total
1989/1990	668.1	3006	524.7	78	103.5	16	17.8	3	22.1	3
1990/1991	691.3	2970	580.5	84	67.5	10	19.9	3	23.4	3
1991/1992	761.3	2984	645.7	85	70.6	10	18.6	2	26.4	3

<sup>1</sup> Includes Net Capital Expenditures of 201.2 for 1989/90; 231.2 for 1990/91; and 249.9 for 1991/92

<sup>2</sup> Reduction in Supply and Services expenditures is due to transfer of Employees' Pension Funds to the Pension Board.

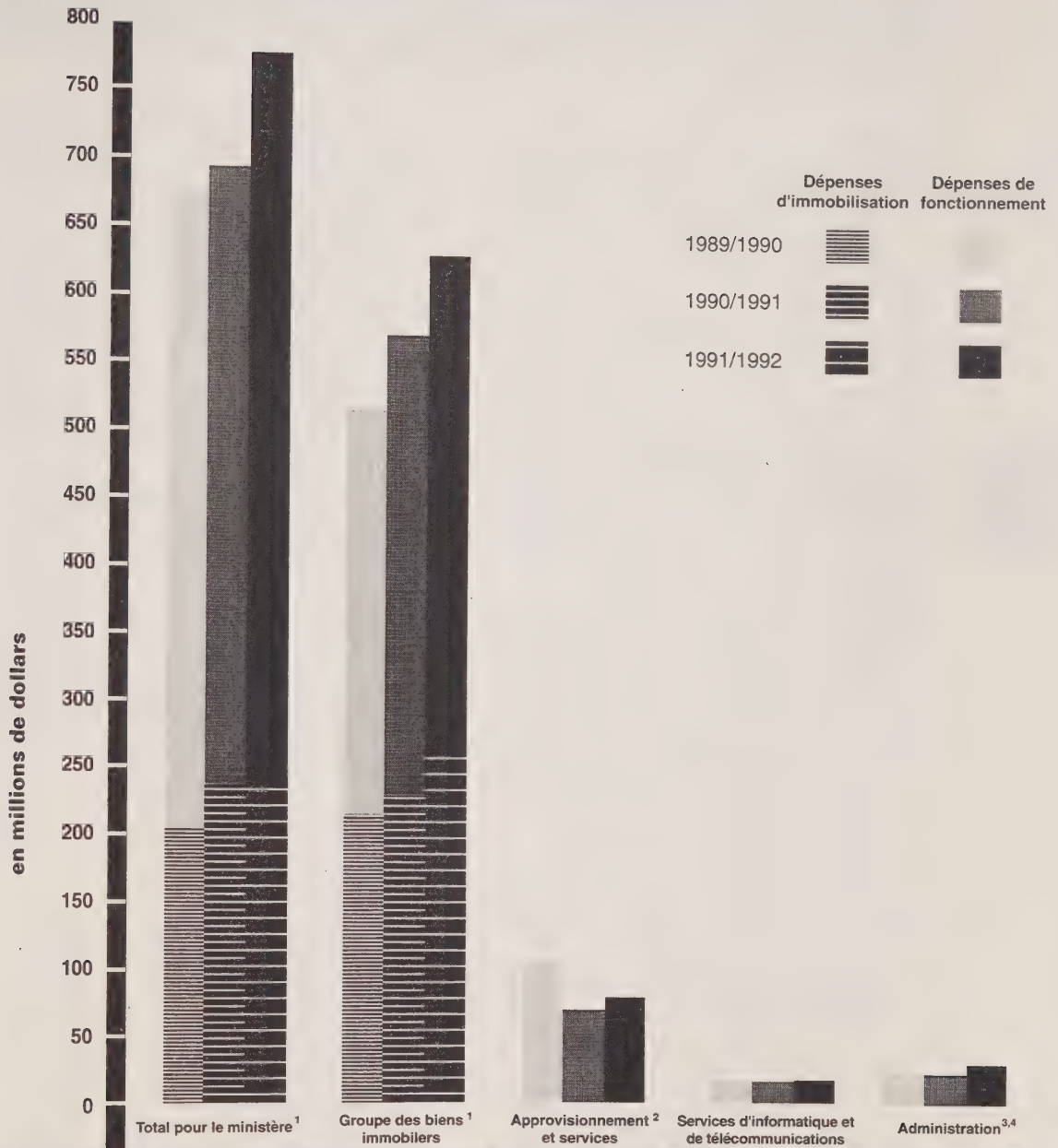
<sup>3</sup> Includes Communications Services Branch, Legal Branch and the offices of the Minister without Portfolio and the Public Appointments Secretariat.

<sup>4</sup> Increase in Administration Expenditures for 1991/92 due to Public Appointments Secretariat, Minister without Portfolio, and provision of Information Technology Systems and Services for Cabinet Office.

<sup>5</sup> Many of the Ministry programs operate in a charge-back mode. Gross expenditures for the Ministry in 1991/92 was \$1,711,200.00



# Dépenses nettes par secteur



Exercice	Dépenses nettes <sup>5</sup>	Nombre d'employés	Dépenses nettes <sup>5</sup>	% du total pour le ministère	Dépenses nettes <sup>5</sup>	% du total pour le ministère	Dépenses nettes <sup>5</sup>	% du total pour le ministère	Dépenses nettes <sup>5</sup>	% du total pour le ministère
1989/1990	668.1	3006	524.7	78	103.5	16	17.8	3	22.1	3
1990/1991	691.3	2970	580.5	84	67.5	10	19.9	3	23.4	3
1991/1992	761.3	2984	645.7	85	70.6	10	18.6	2	26.4	3

<sup>1</sup> Comprend des dépenses nettes d'immobilisation de 201,2 pour 1989-1990, 231,2 pour 1990-1991, et 249,9 pour 1991-1992.

<sup>2</sup> La réduction des dépenses en approvisionnement et services est attribuable au transfert de la caisse de retraite des employés à la Commission du régime de retraite.

<sup>3</sup> Comprend la Direction des services de communications, la Direction des services juridiques, le bureau du ministre sans portefeuille et le Secrétariat des nominations.

<sup>4</sup> L'augmentation dans les dépenses d'administration en 1991-1992 est attribuable au Secrétariat des nominations, au bureau du ministre sans portefeuille et aux Systèmes et services informatiques pour le Bureau du Conseil des ministres.

<sup>5</sup> Un système de recouvrement des frais est utilisé pour de nombreux programmes du ministère. Les dépenses brutes du ministère en 1991-1992 s'élevaient à 1 711 200 000 \$.

# Computer and Telecommunication Services Division

## Highlights:

- CTS, in competition with the private sector, won a five-year contract to provide computer processing and telecommunication services to the Ministry of Agriculture and Food.
- The Ministry of Transportation's Regulation Operation Division has signed a three-year contract with CTS for computer processing and telecommunication services.
- CTS has implemented production-level voice processing services in Metropolitan Toronto and Kingston, enabling services such as voice mail, audiotex, auto attendant and integrated voice response (IVR). These services will be made available in other locations.
- CTS and the Ministry of Treasury and Economics are continuing to work together to establish electronic gateways with major Canadian banks. Already they have collaborated to implement gateways with the Bank of Montreal, the Canadian Imperial Bank of Commerce, the Toronto Dominion Bank and the Royal Bank.

This connectivity enables the government to make payments electronically to physicians and other health professionals and to perform other direct deposits of government payroll.
- The ministries of the Attorney General, Agriculture and Food, Consumer and Commercial Relations, Education and Government Services have formed a co-operative venture with CTS to implement and operate financial management software, which improves service to clients and saves money.
- CTS changed its network pricing methods, enabling customers to more realistically control and forecast network costs. In addition, because of cost containment and

increased use of computer processing services, CTS managed to keep processing service rates at the 1990/91 level.

- Conversion of the Ontario Communications Network from analogue to digital technology continued, with improvements in the northern and eastern parts of the province.
- CTS, in partnership with the Ontario Systems Council, conducted a pilot of an electronic post office service that integrates various government electronic mail systems through a central gateway. The two organizations analysed the results of the pilot and a production service will be delivered in 1992.
- CTS, under the direction of the Government Telecommunications Strategic Advisory Council (GTSAC) is developing a large-scale telecommunications initiative known as ServNet which, subject to approvals, will lead to the development of a strengthened province-wide telecommunications network. This will enable the OCN to provide integrated, high-speed transmission of voice, data and image information.

## Introduction

The Computer and Telecommunication Services (CTS) Division enables the effective delivery of Ontario government programs and services through the supply of information technology.

CTS' guiding vision is "to develop services in partnership with customers, to assist in delivering their programs in an effective and responsive manner, by facilitating information management between the public and government, and government and the private sector. These services are based on telecommunications and information-processing facilities which will, by 1995, be consistent with an open system environment."

CTS operates primarily as a cost recovery centre, with approximately 85 per cent of its \$118 million-plus budget recovered from its client ministries and



# Division des services d'informatique et de télécommunications

## Points saillants :

- En concurrence avec le secteur privé, la Division s'est vu accorder un contrat de cinq ans pour la prestation de services de traitement informatique et de télécommunications au ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation.
- La Division des activités de réglementation des transports du ministère des Transports a signé un contrat de trois ans avec la Division pour la prestation de services de traitement informatique et de télécommunications.
- La Division a mis en place des services de traitement de la parole visant à accroître la production dans la communauté urbaine de Toronto et à Kingston, ce qui donne accès à des services comme la messagerie vocale, audiotex, la réception automatique et la réponse vocale. Ces services seront également offerts dans d'autres centres.
- La Division poursuit ses travaux en association avec le ministère du Trésor et de l'Économie en vue d'établir des passerelles électroniques avec les grandes banques canadiennes. Ils ont déjà collaboré à l'installation de passerelles avec la Banque de Montréal, la Banque canadienne impériale de commerce, la Banque Toronto-Dominion et la Banque Royale.
- Cette connectivité permet au gouvernement d'avoir recours au virement électronique pour payer les honoraires des médecins et autres professionnels de la santé et au dépôt direct pour rémunérer les fonctionnaires.
- Les ministères du Procureur général, de l'Agriculture et de l'Alimentation, de la Consommation et du Commerce, de l'Éducation et des Services gouvernementaux se sont associés avec la Division pour mettre en place et exploiter un logiciel de gestion financière qui améliore le service aux clients et permet de réaliser des économies.
- La Division a changé ses méthodes de tarification de réseau; les clients peuvent ainsi exercer un meilleur contrôle sur leurs coûts et faire des prévisions plus réalistes. En outre, le contrôle

des coûts et une utilisation accrue des services de traitement informatique ont permis à la Division de garder ses taux de traitement informatique au même niveau qu'en 1990-1991.

- La Division poursuit la conversion du Réseau de télécommunications de l'Ontario de la technologie analogique à la technologie numérique, améliorant ainsi le service dans le nord et l'est de la province.
- En collaboration avec le Conseil ontarien des systèmes informatiques, la Division a mené un projet pilote de bureau de poste électronique intégrant les divers systèmes de courrier électronique du gouvernement au moyen d'une passerelle centrale. Les deux organismes ont analysé les résultats du projet et le service sera mis en place en 1992.
- Sous la direction du Conseil consultatif de planification stratégique des télécommunications du gouvernement, la Division prépare une initiative de télécommunication de grande envergure désignée sous le nom de ServNet qui, si elle est approuvée, aboutira à l'élaboration d'un réseau consolidé de télécommunications couvrant toute la province. Le RTO sera ainsi en mesure de fournir un service intégré de transmission à grande vitesse de la voix, de données et d'images.

## Introduction

La Division des services d'informatique et de télécommunications (SIT) fournit des services de technologie informatique permettant au gouvernement de l'Ontario d'offrir des programmes et des services de façon efficace.

La Division s'est donné comme philosophie «d'élaborer des services en collaboration avec les clients, de contribuer à la prestation de leurs programmes de façon efficace et réceptive, de faciliter l'échange de l'information entre le public et le gouvernement d'une part et le gouvernement et le secteur privé d'autre part. Ces services s'appuient sur des systèmes de télécommunications et d'informatique qui s'harmoniseront, d'ici 1995, avec un contexte de systèmes ouverts».

MSG

agencies. CTS offers two main business services to its customers, computer services and telecommunication services.

CTS delivers a variety of services, including managing shared computer centres, providing a sophisticated data and voice network across the province, automated office systems, telephone switch acquisition and facilities management for IBM and DEC technology. CTS also delivers associated services, such as training clients in information technology and maintaining client awareness in advanced technology through vendor presentations.

Customer service is the driving force behind CTS, which must compete with private sector organizations to provide flexible and cost-effective services tailored to customer needs. CTS helps its clients understand and use information technology to deliver ministry programs, such as driver licensing, OHIP claims processing and courts scheduling.

With the government-approved plan for CTS to relocate to Brantford in 1995, new challenges must be addressed to ensure continuity of customer service and optimal service delivery.

### **Computer Services**

Computer Services include the processing and storage of data used in the delivery of government programs.

Two large computer centres — The Toronto Production Centre and the Toronto Development Centre — provide shared mainframe processing, information storage and printing. CTS delivers and supports software for its clients to assist ministries in the delivery of critical government programs such as the Income Maintenance System of the Ministry of Community and Social Services, and the Integrated Payroll, Personnel and Employee Benefits System of the Ministry of Government Services.

Five provincial ministries have joined in a co-operative venture with CTS to implement and operate financial management software.

Under a three-year agreement signed between CTS and the Ministry of Transportation's Regulation Operations Division (TROD), CTS delivers on-line batch, network and support services for the development and production of TROD's applications, as well as contingency services for the division's production environment.

In 1991/92, CTS improved its security measures of data and programs at the Toronto Production Centre, Toronto Development Centre and the Kingston Regional Computer Centre.

### **Telecommunication Services**

Telecommunication services include an extensive communications network to transmit voice, data, text, image and video, as well as mobile and static radio services.

CTS manages the Ontario Communications Network (OCN), a low-cost, long distance telephone service and data communications network that links Ontario government offices across the province. This network links over 65,000 telephones and 35,000 computer terminals throughout Ontario.

To satisfy customer needs, CTS uses various carrier-provided services and technologies on the OCN. Voice is a mandatory service, with most voice circuits leased by CTS and most telephone equipment owned or leased by CTS on behalf of client ministries. Data is an optional service provided to ministries on a cost-recovery basis.

In the late 1980s, CTS began making improvements to the OCN in the eastern part of the province. This resulted in improved performance of the OCN and lower cost to the government. This progress was continued in 1991/92 with the conversion of the northern OCN from analogue to digital technology.

In addition, implementation of this technology has begun in the eastern portion of the province with the awarding of the tender and obtaining the necessary approvals.

As part of the ServNet project, CTS is working with the Ministry of Natural Resources (MNR) to develop and implement a full-service router-based data network to satisfy ministry requirements for DEC network and LAN connectivity.

The ministries of Government Services, Labour, Health and Northern Development and Mines have agreed to work with CTS and MNR to design the new network and develop the appropriate security and network capabilities.

CTS has been an active participant in the Government Telecommunications Strategic Advisory Committee (GTSAC). This committee comprises information technology executives from several



La Division fonctionne principalement selon une formule de recouvrement des coûts. Elle récupère environ 85 pour 100 de ses dépenses, qui s'élèvent à plus de 118 millions de dollars, auprès des ministères et organismes clients. La Division offre deux grandes catégories de services : les services d'informatique et les services de télécommunications.

La Division offre divers services, notamment la gestion de centres informatiques partagés, l'exploitation d'un réseau sophistiqué de transmission vocale et de données à l'échelle de la province, des systèmes de bureautique, des services de commutation téléphonique et des services de gestion des installations pour les systèmes IBM et DEC. La Division offre également à ses clients des services connexes comme la formation en informatique et une sensibilisation continue à la technologie de pointe en invitant les fournisseurs à présenter leurs nouveaux produits.

Les services à la clientèle sont la force motrice de la Division, qui doit faire concurrence au secteur privé pour la prestation de services rentables, souples et adaptés aux besoins particuliers des clients. La Division aide ses clients à comprendre et à utiliser la technologie informatique essentielle à la prestation des programmes ministériels, tels que la délivrance de permis de conduire, le traitement des demandes de règlement de l'assurance-santé et l'établissement du calendrier des cours de justice. Le gouvernement ayant approuvé le projet visant à réinstaller la Division à Brantford en 1995, celle-ci devra apporter une attention toute spéciale à la continuité des services à la clientèle et à la prestation optimale des services.

### **Services d'informatique**

Les services d'informatique comprennent le traitement et le stockage des données utilisées dans l'exécution des programmes du gouvernement.

Deux grands centres informatiques - le Centre de distribution de produits informatiques de Toronto et le Centre de mise au point de produits informatiques de Toronto - assurent le traitement par ordinateur central, le stockage et l'impression des données. La Division sélectionne et maintient les logiciels pour ses clients afin de faciliter l'exécution des programmes les plus importants du gouvernement comme le système de maintien du revenu du ministère des Services sociaux et communautaires et le Système intégré de paie, personnel et avantages sociaux des employés du ministère des Services gouvernementaux.

Cinq ministères provinciaux se sont associés avec la Division dans le but de mettre en place et d'exploiter un logiciel de gestion financière.

La Division a signé un accord de trois ans avec la Division des activités de réglementation des transports du ministère des Transports, aux termes duquel la Division procure des services de traitement par lots en direct, de constitution de réseaux et de soutien pour la mise au point des applications de cette division, ainsi que des services d'urgence pour ses activités de production.

En 1991-1992, la Division a amélioré les mesures visant à assurer la sécurité des données et des programmes au Centre de distribution de produits informatiques de Toronto, au Centre de mise au point de produits informatiques de Toronto et au Centre informatique régional de Kingston.

### **Services de télécommunications**

Les services de télécommunications comprennent un vaste réseau de transmission de la voix, de données, de textes et d'images, ainsi que des services mobiles et statiques de transmission radiophonique.

La Division administre le Réseau de télécommunications de l'Ontario (RTO), un service peu coûteux d'interurbain et de transmission de données reliant entre eux les bureaux du gouvernement dans toute la province. Ce réseau relie plus de 65 000 postes téléphoniques et 35 000 terminaux répartis sur tout le territoire de l'Ontario.

En vue de répondre aux besoins de ses clients, la Division utilise divers réseaux publics de transmission et diverses technologies dans le cadre du RTO. La transmission vocale est un service obligatoire. La Division loue la plupart des circuits de transmission vocale et achète ou loue l'équipement téléphonique pour le compte de ses ministères clients. Quant au service de transmission des données, il est facultatif et offert aux ministères selon une formule de recouvrement des coûts. À la fin des années quatre-vingt, la Division a commencé à apporter des améliorations au RTO dans l'est de la province, lesquelles se sont traduites par un rendement accru du RTO et des économies pour le gouvernement. En 1991-1992, pour continuer dans cette veine, on a remplacé la technologie analogique du RTO dans le Nord par une technologie numérique.

En outre, on a poursuivi la mise en place de cette technologie dans l'est de la province avec l'adjudi-

**MSG**

ministries, with leadership from Management Board. GTSAC's mandate is to improve telecommunications and electronic public access services throughout government while reducing costs.

Major recommendations, which will be implemented subject to appropriate approvals, include the need to strengthen the OCN to deliver improved services, the delivery of both voice and data services on a mandatory and full charge-back basis, and the requirement to establish a Government Telecommunications Manager (with CTS providing organizational support.)

CTS is a participant in discussions led by the Ministry of Culture and Communications, aimed at developing an external telecommunications strategy to improve the economic renewal prospects of the province.

Production-level voice-processing services were implemented in Metropolitan Toronto and Kingston. Government subscribers to CTS' voice-mail services have experienced significant improvements in internal communication.

CTS is actively encouraging its clients to adopt a ministry-wide approach in forecasting voice-messaging services, and to explore automated-attendant, audiotext and interactive voice-response (IVR) services to process public inquiries more efficiently and enhance customer service.

A pilot project was initiated with seven ministries to provide government-wide access to the Ontario Regional Network (ONet). ONet members have traditionally included universities, community colleges, private-sector organizations and government agencies across the province. Members can also access the Canada-wide research network, CA-NET, and the world-wide network, INTERNET, through ONet, which promotes the sharing of research information through electronic mail and database services.

CTS has upgraded eight SNA front-end processors in London, Kingston and Toronto to 3745 technology. The upgrades provide the required hardware for network growth and have enabled these sites to double their capacity.

In response to ministry interest in Electronic Data Interchange (EDI), CTS commenced two EDI pilot projects adhering to industry standards for the transmission of information over communication lines between vendors and government offices.

The Ministry of Health's Assistive Devices Program pilot enabled the ministry to process vendor invoices for prescribed health-care suppliers and devices in an efficient and timely manner. The pilot project, managed by CTS in partnership with IBM, focused on replacing the paper-intensive billing process with improved electronic methods.

CTS has implemented SNA dial-up services in the Hamilton area. Government organizations in Hamilton now have synchronous dial-up access to CTS mainframes.

A six-month trial of PictureTel CODEC and other equipment to enable low bandwidth video conferencing was conducted between CTS' main office at 155 University Avenue in Toronto and the Kingston Regional Computer Centre.

The division is now in the process of submitting a proposal for the establishment of a Vendor Of Record for the acquisition of low bandwidth video-conferencing equipment, which will operate at speeds of 56 to 384 kilobytes per second. As part of the proposal, CTS plans to assess the feasibility of ministries using this type of equipment to meet their business needs.

CTS has introduced Network of Ontario Verification Access (NOVA) a network security service that facilitates access to, and regulates the use of, applications residing at various sites on the Ontario Communications Network (OCN).

CTS changed its pricing methods to meet ministry requirements for greater control and forecasting of network costs. Under the new pricing structure, network usage rates are based on distance, circuit capacity and access type (i.e. dial-up or dedicated line), rather than volume of usage.

In addition, the Telecommunications Resource Information Management System (TRIMS) order-processing and billing service for QPTS (Queen's Park Telecommunications System) was implemented.

### **Associated Services**

CTS provides consulting services to clients in a variety of areas, such as information technology training, contingency planning and computer facilities management.

In 1991/92, CTS' Education Services section delivered over 100 information technology training sessions to more than 4,000 participants across the Ontario government.



cation des contrats et l'obtention des approbations nécessaires.

Dans le cadre du projet ServNet, la Division collabore avec le ministère des Richesses naturelles (MRN) afin d'élaborer et de mettre en place un réseau de données doté de routeurs pleines fonctions pour satisfaire aux exigences du ministère en ce qui a trait au réseau DEC et aux réseaux locaux.

Les ministères des Services gouvernementaux, du Travail, de la Santé et du Développement du Nord et des Mines ont convenu de collaborer avec la Division et le MRN à la conception du nouveau réseau et à la mise au point des mécanismes de sécurité appropriés et des fonctions du réseau.

La Division a participé activement aux travaux du Comité consultatif de planification stratégique des télécommunications du gouvernement. Ce comité regroupe des cadres responsables des services d'informatique dans plusieurs ministères, sous la direction du Conseil de gestion du gouvernement. Le Comité a pour mandat d'améliorer les télécommunications dans tous les services du gouvernement ainsi que les services d'accès électronique aux données qui sont offerts au public, tout en réduisant les coûts.

Parmi les recommandations les plus importantes qui seront mises en oeuvre, sous réserve des approbations d'usage, il faut noter la nécessité de consolider le RTO en vue d'offrir de meilleurs services, d'assurer la prestation de services de transmission vocale et de données obligatoires et entièrement recouvrables, et de créer un poste de gestionnaire des télécommunications au gouvernement (la Division devant fournir le soutien organisationnel).

La Division participe aux discussions menées par le ministère de la Culture et des Communications, visant à élaborer une stratégie de télécommunications externe afin de favoriser le renouveau économique dans la province.

Des services de traitement de la parole visant à accroître la production ont été mis en place dans la communauté urbaine de Toronto et à Kingston. Les abonnés aux services de messagerie vocale de la Division ont pu constater d'importantes améliorations dans les communications internes.

La Division incite vivement ses clients à adopter une approche globale dans leurs prévisions de services de messagerie vocale et d'explorer des systèmes comme la réception automatique, audiotex et la

réponse vocale pour traiter plus efficacement les demandes de renseignements du public et améliorer le service à la clientèle. Un projet pilote a été lancé dans sept ministères afin d'ouvrir l'accès, à l'échelle du gouvernement, au réseau régional de l'Ontario (ONet). Jusqu'ici, les universités, collèges communautaires, organismes du secteur privé et organismes gouvernementaux dans toute la province ont eu accès à ONet. Les utilisateurs ont aussi accès au réseau canadien de recherche CA-NET et, par l'entremise d'ONet, au réseau mondial INTERNET, lequel favorise l'échange d'information sur la recherche par l'entremise de services de courrier électronique et de bases de données.

La Division a augmenté la puissance de huit processeurs frontaux SNA à London, Kingston et Toronto pour passer à la technologie 3745. Ces améliorations comprennent la mise en place du matériel nécessaire pour l'expansion du réseau et ont permis à ces centres de doubler leur capacité.

Par suite de l'intérêt exprimé au sein du ministère pour l'échange de documents informatisés, la Division a lancé deux projets pilotes, adhérent aux normes de l'industrie pour la transmission de l'information sur des lignes de communication entre fournisseurs et bureaux du gouvernement.

Le projet pilote du programme d'appareils et accessoires fonctionnels du ministère de la Santé a permis à ce dernier de traiter de façon rapide et efficace les factures des fournisseurs de services de santé et d'appareils prescrits. Le projet pilote, coordonné par la Division en collaboration avec IBM, vise à remplacer l'utilisation du papier pour la facturation par des méthodes électroniques plus évoluées.

La Division a mis en place des services commutés SNA dans la région de Hamilton. Les organismes gouvernementaux de Hamilton ont maintenant un accès commuté synchrone aux ordinateurs centraux de la Division.

L'appareil CODEC de PictureTel et d'autre équipement de visioconférence à faible largeur de bande ont été mis à l'essai pendant six mois entre le bureau principal de la Division, au 155 de l'avenue University à Toronto, et le Centre informatique régional de Kingston.

La Division s'apprête à soumettre une proposition en vue de désigner un fournisseur attitré pour l'acquisition d'équipement de visioconférence à faible largeur de bande; cet équipement fonction-

MSG

In its fifth year of operation, the Advanced Technology Centre (ATC) moved to a state-of-the-art presentation amphitheatre located at 155 University Avenue, Toronto. The ATC is a display and demonstration facility allowing information technology vendors to present the latest in new products and services to the government.

During the 1991/92 fiscal year, the ATC hosted more than 200 presentations, with 2,700 participants.

**MGS**



nera à des vitesses de 56 à 384 kilo-octets par seconde. Dans le cadre de la proposition, la Division entend évaluer la possibilité pour les ministères d'utiliser ce genre d'équipement aux fins de leurs activités.

La Division a introduit le Système de contrôle de l'accès (SYCA); il s'agit de services de sécurité qui facilitent l'accès aux applications dans divers centres du Réseau de télécommunications de l'Ontario (RTO), et en réglementent l'utilisation.

La Division a changé ses méthodes de tarification afin de permettre au ministère d'exercer un meilleur contrôle des coûts et d'arriver à de meilleures prévisions. Selon la nouvelle structure des prix, les taux d'utilisation du réseau tiennent compte de la distance, du débit du circuit et du type d'accès (à savoir liaison commutée ou spécialisée), plutôt que du volume.

En outre, le service de traitement des commandes et de facturation du Système de gestion de l'information sur les ressources en télécommunications pour le RTQP (le Réseau de télécommunications de Queen's Park) a été mis en place.

#### **Services connexes**

La Division offre divers services consultatifs à ses clients, comme la formation en informatique, la planification des mesures d'urgence et la gestion des installations informatiques.

En 1991-1992, la section des services de formation de la Division a offert plus de 100 séances de formation en informatique à plus de 4 000 fonctionnaires.

Le Centre de technologie de pointe, qui en est à sa cinquième année d'existence, a emménagé dans un amphithéâtre ultra-moderne au 155 de l'avenue University. Le Centre est un lieu d'exposition et de démonstration où les fournisseurs peuvent présenter leurs tout derniers produits et services au gouvernement.

Au cours de l'exercice 1991-1992, le Centre de technologie de pointe a tenu plus de 200 présentations auxquelles 2 700 personnes ont participé.

**MSG**

## Corporate Services Division

### Highlights:

- **The division completed reviews of all financial and administrative functions throughout the ministry to streamline services and increase effectiveness.**
- **Guidance and direction were provided to the ministry in implementing health and safety, pay equity and employment equity.**
- **The division expanded a mid-range computer network to improve internal communications and service to clients.**
- **Enhancements to the ministry's new financial system were implemented.**

### Introduction

The Corporate Services Division (CSD) provides MGS with support services and policy direction in human resources, policy and planning, finance, internal audit, information technology, employment equity, French language services and freedom of information.

The division provides financial and administrative support to the Office of the Lieutenant-Governor, the Ontario Women's Directorate, the Office for Disability Issues, the Office for Seniors' Issues and the Public Appointments Secretariat.

The Policy and Planning Secretariat develops and co-ordinates the ministry's corporate strategic plan. It also developed a strategic plan for the division, with a focus on customer service, reflecting the division's objective to support client-oriented programs within the ministry.

By establishing communications links with their counterparts in other ministries, secretariat staff helped MGS play a more effective role in policy development and interministerial consulting, strengthening the ministry's ability to support government priorities.

CSD supports and fosters programs with a customer-service approach. Initiatives in areas such as human resources, employment equity, information technology, financial support and auditing methods were directed towards serving clients more efficiently.

### Policy and Planning Secretariat

The Policy and Planning Secretariat helps senior management identify trends and events which may significantly affect ministry operations. Staff, working with program managers, define issues, analyse options, consult with those affected by policies and guide cabinet submissions through the government approval process.

The secretariat co-ordinates and administers the Freedom of Information and Protection of Privacy Act within MGS. Staff track and respond to public



## Division des services ministériels

### Points saillants :

- La Division a terminé l'examen de toutes les fonctions financières et administratives au sein du ministère en vue de rationaliser les services et d'en accroître l'efficacité.
- La Division a fourni orientation et direction au ministère dans le cadre de la mise en oeuvre des programmes de santé et de sécurité au travail, d'équité salariale et d'équité en matière d'emploi.
- La Division a élargi un réseau informatique de milieu de gamme en vue d'améliorer les communications internes et le service à la clientèle.
- Des raffinements ont été apportés au nouveau système d'information financière mis au point pour le ministère.

### Introduction

La Division des services ministériels fournit au ministère des Services gouvernementaux des services de soutien et de consultation dans les secteurs suivants : ressources humaines, politiques et planification, finances, vérification interne, technologie informatique, équité en matière d'emploi, services en français et accès à l'information.

La Division offre un soutien financier et administratif au Bureau du lieutenant-gouverneur, à la Direction générale de la condition féminine de l'Ontario, à l'Office des affaires des personnes handicapées, à l'Office des affaires des personnes âgées et au Secrétariat des nominations.

Le Secrétariat des politiques et de la planification élabore et coordonne le plan stratégique du ministère. Il a aussi conçu un plan stratégique pour la Division qui met l'accent sur les services, reflétant ainsi l'objectif de cette dernière qui est de soutenir les programmes du ministère axés sur le service à la clientèle.

En établissant des liens de communication avec leurs homologues des autres ministères, les membres du personnel du Secrétariat ont aidé le ministère à jouer un rôle plus efficace dans l'élaboration de politiques et la consultation interministérielle, ren-

forçant la capacité du ministère de participer à la réalisation des objectifs prioritaires du gouvernement.

La Division soutient et encourage les programmes axés sur le service à la clientèle. Des projets entrepris dans des domaines tels que les ressources humaines, l'équité en matière d'emploi, la technologie informatique, l'aide financière et les méthodes de vérification ont été structurés de façon à mieux servir les clients.

### Secrétariat des politiques et de la planification

Le Secrétariat des politiques et de la planification aide les cadres supérieurs à repérer les tendances et les événements pouvant avoir d'importantes répercussions sur les opérations futures du ministère. Le personnel travaille ensuite en collaboration avec les chefs de programmes pour définir des questions précises, analyser les solutions possibles, consulter les personnes concernées et suivre les propositions soumises au Conseil des ministres pendant tout le processus d'approbation des politiques gouvernementales.

Le Secrétariat coordonne et administre l'application de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée au sein du ministère. Le personnel est chargé entre autres d'obtenir l'information nécessaire pour répondre aux demandes du public, de veiller à l'observation des dispositions de la loi, d'établir et de contrôler les procédés internes et de consulter les autres institutions et autorités compétentes à tous les paliers de gouvernement.

Le coordonnateur des services en français, qui relève du Secrétariat, veille à ce que les services en français offerts par le ministère soient conformes à la Loi sur les services en français.

Le Secrétariat est chargé de préparer les réponses aux questions à l'ordre du jour de l'Assemblée législative et de répondre aux demandes adressées à l'ombudsman. Il aide à l'analyse et l'examen des programmes du ministère dans le cadre du processus d'examen des activités.

MSG

requests, ensure adherence to legislative requirements, develop and monitor internal procedures and consult with other institutions in municipal, regional and federal jurisdictions.

The secretariat's French Language Services co-ordinator ensures that French language services in the ministry conform to the French Language Services Act.

Staff prepare responses to Order Paper Questions asked in the Legislature and respond to requests made to the Ombudsman. They assist in the review and analysis of ministry programs through the Activity Review process.

The Secretariat co-ordinates the ministry's strategic planning process. It published MGS Strategic Directions in support of this planning.

## Human Resources Services Branch

The Human Resources Services Branch provides line managers with a full range of human resources services that contribute to a quality working environment and respond to ministry business needs.

The Human Resources Operations Section provides services in recruitment, pay administration, staff relations, organization design, special employment, payroll and personnel records, benefits and policy development.

The branch assisted management in several organizational reviews and reorganizations within MGS. Recruitment and staff relations training seminars were conducted and a newly developed advanced staff relations course was introduced with successful results.

The branch continued to demonstrate its commitment to successful union/management relations, by facilitating local and ministry Employee Relations Committees and by assisting in the development and delivery of a training program for members of the Local Employee Relations Committee.

A co-ordinator was appointed for the Discrimination/Harassment Prevention Program and to manage the Employment Systems Review (ESR). Co-chaired by OPSEU and management, the ESR is being conducted to identify systemic discrimination in employment systems and to develop an organizational change strategy to eliminate barriers in the workplace.

The Organization Development/Employment Equity Section co-ordinates training and development, performance management and human resources planning. The section delivered courses for ministry staff and provided guidance and advice on training needs and options.

The section reported on Strategies For Renewal (SFR) results achieved during 1990/91, completed the SFR Action Plan for 1991/92, and developed the 1991 Executive Development Report on senior management. A Base Budget Workforce Impact Plan was also prepared for the 1992/93 estimates process.

Other activities of the Organization Development/Employment Equity Section included a special employment equity recruitment initiative for senior management (SMG) and management (MCP) classifications, a Management Development Program for employment equity designated groups, and planning for increased communications supporting employment equity.

The Health and Safety Section provides advice, guidance and training on health and safety legislation that affects MGS in its role as an employer, and on Workers' Compensation issues. Sessions on Accident Investigation, Managing Health and Safety, Workplace Inspection and Job Task Analysis were provided to 296 managers, supervisors and Joint Health and Safety Committee members across the province. Training on the Workplace Hazardous Materials Information System (WHMIS) and fire warden training were provided to a total of 239 employees.

## Systems Branch

Systems Branch focuses on providing a comprehensive range of information technology services to assist clients in effectively managing their information resources.

Among its key services, the branch develops and maintains computerized business and office systems; plans and administers voice and data telecommunications; provides minicomputer and microcomputer support and training; provides advice and education in information management and security, and manages a network of mid-range computers on behalf of its clients. It works in partnership with other ministry organizations to develop and implement various systems projects and ministry policies.

Le Secrétariat coordonne la planification stratégique au sein du ministère. Il a publié un exposé sur les orientations stratégiques du ministère à l'appui de ses travaux de planification.

#### **Direction des ressources humaines**

La Direction des ressources humaines offre aux chefs de service une vaste gamme de services en matière de ressources humaines, qui contribuent à maintenir un milieu de travail de qualité et répondent aux besoins administratifs du ministère.

La section des opérations relatives aux ressources humaines fournit des services de recrutement, d'administration de la paie, de relations avec les employés, de conception organisationnelle, d'initiatives spéciales en matière d'emploi, de gestion des dossiers de paie et du personnel, d'avantages sociaux et d'élaboration de politiques.

La Direction a secondé les gestionnaires dans plusieurs révisions organisationnelles et réorganisations au sein du ministère. Elle a tenu des séminaires de formation sur le recrutement et les relations avec le personnel et introduit, avec d'heureux résultats, un nouveau cours avancé sur les relations avec les employés.

La Direction a continué de démontrer son engagement à l'égard de l'harmonisation des relations syndicales-patronales en facilitant la constitution de comités de relations avec le personnel pour les sections locales et l'ensemble du ministère et en participant à l'élaboration et à la mise en oeuvre d'un programme de formation pour les membres des comités des relations avec le personnel pour les sections locales.

Un coordonnateur a été désigné pour s'occuper du programme de prévention de la discrimination et du harcèlement au travail et de la Révision des systèmes d'emploi. Cette révision, menée sous la présidence conjointe du Syndicat des employés et employées de la fonction publique de l'Ontario et de la direction du ministère, a pour but de repérer la discrimination systématique dans les méthodes d'emploi et d'élaborer une stratégie visant à apporter des changements organisationnels afin d'éliminer les obstacles à cet égard.

La section d'équité d'emploi, de formation et de planification coordonne la formation et le perfectionnement, la gestion du rendement et la planification des ressources humaines. La section offre des cours au personnel du ministère et donne orientation et conseils sur les besoins et les options en matière de formation.

La section a donné un compte rendu des résultats obtenus au cours de l'exercice 1990-1991 dans le cadre du plan d'action pour les Stratégies de renouvellement et a terminé le plan d'action pour l'exercice 1991-1992; elle a également préparé un rapport sur le perfectionnement des cadres pour 1991. Un plan d'incidence de la base budgétaire sur les effectifs a également été préparé en vue des prévisions budgétaires pour 1992-1993.

Entre autres activités, la section d'équité d'emploi, de formation et de planification a notamment lancé une initiative d'équité en matière de recrutement pour les emplois de cadres supérieurs et intermédiaires, un programme de perfectionnement des cadres pour les groupes désignés aux fins de l'équité d'emploi et la planification d'une intensification des communications à l'appui de l'équité en matière d'emploi.

La section de la santé et de la sécurité fournit des conseils, une orientation et une formation en ce qui a trait aux mesures législatives sur la santé et la sécurité qui touchent le ministère en tant qu'employeur, et aux questions d'indemnisation pour les accidents du travail. Des séances sur les enquêtes relatives aux accidents, la coordination des mesures de santé et de sécurité, l'inspection des lieux de travail et l'analyse des tâches ont été offertes à 296 chefs de service, superviseurs et membres de comités mixtes de santé et de sécurité dans toute la province. La section a donné à 239 employés des séances de formation sur le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT) et sur l'évacuation en cas d'incendie.

#### **Direction de l'élaboration des systèmes**

La Direction de l'élaboration des systèmes se concentre sur la prestation d'un éventail complet de services de technologie de l'information, dans le but d'aider les clients à gérer de façon efficace leurs ressources informatiques.

Parmi les services les plus importants offerts par la Direction, mentionnons l'élaboration et l'entretien des systèmes de bureautique et de gestion, la planification et l'administration des systèmes de télécommunication des données et des systèmes à reconnaissance vocale, les services de soutien et la formation en ce qui a trait aux mini-ordinateurs et aux micro-ordinateurs, les services de consultation et de formation en gestion et en sécurité de l'information, et la gestion d'un réseau d'ordinateurs de milieu de gamme au nom des clients. Elle travaille en collaboration avec d'autres services du ministère

**MSG**



In 1991/92, the branch worked on the following projects: the implementation of a new Financial Information System for the ministry; the continued implementation of the Queen's Park Telecommunications System in the ministry and special offices; the implementation of voice messaging services; the expansion of network services; the implementation of mid-range computer technology in Publications Ontario, the MGS Records Centre, and a number of ministry district offices.

In Leasing Services, the branch implemented a Lease Information System which maintains a current inventory of the entire lease portfolio. Other projects included an interim Major Capital Project reporting and accounting system for Project Management Branch; an automated system for tracking and reporting Ontario Public Service Employees' contributions to the United Way and Federated Health campaigns; a computerized terminology database in the Government Translation Service; a study in Toronto Region to standardize operational procedures and a training program to familiarize staff with these; and a study of new technology applications in Real Estate Services Division.

The Library and Information Services section provides access to a full range of information resources to support ministry programs and activities. In addition to database indexes (on-line and on compact disk), books, magazines and government documents, this service uses resources from other collections to answer questions. Sources include regional, national and international collections, full text databases, and professional networks. In 1991/92, the section began implementation of a union catalogue of book holdings within MGS.

#### **Finance and Office Services Branch**

The Finance and Office Services Branch provides financial and administrative services to the ministry and other clients.

The branch is responsible for treasury and controllership functions including: expenditure management proposals; financial planning and analysis; estimates submissions; business planning; budget preparation and control; financial reporting, and other accounting services such as accounts payable, revenue and accounts receivable. The branch is the ministry liaison on financial matters with the

Treasury and Management Board Secretariats and the Ministry of Treasury and Economics.

During the year, the branch co-ordinated the implementation of new procedures and processes to ensure compliance with the requirements of the federal Goods and Services Tax. It also co-ordinated the preparation and submission of the ministry's annual reporting requirements to Management Board, including consulting services, advertising and creative communications, Rates of Remuneration for Appointees of the Agencies of the Government, and Enhanced Relocation of Career Assignment Action.

In 1991/92, the implementation of the new Financial Information System (FIS) was completed and the system became operational. The branch entered into a joint operational agreement with other ministries using the same system and with Computer and Telecommunication Services (CTS), resulting in operational and cost efficiencies.

The Office Services Section provides administrative services in such areas as accommodation planning, employee parking, records management, procurement of goods and services, and petty cash services. During the year, the section conducted seminars for ministry employees on purchasing and records management.

#### **Audit Branch**

Audit Branch performs independent evaluations of operations, systems and practices. The branch determines whether assets are safeguarded and controlled, transactions comply with government policies, resources are managed economically and operations carried out effectively.

During the fiscal year, staff completed 50 scheduled audits and other special assignments.

The major focus during the year continued to be on auditing large systems development projects in the ministry.

*pour élaborer et mettre en oeuvre divers projets informatiques et diverses politiques du ministère.*

*Au cours de l'exercice 1991-1992, la Direction a travaillé aux projets suivants: la mise en place d'un nouveau système d'information financière pour le ministère, la poursuite de l'implantation du système de télécommunications de Queen's Park au ministère et dans des bureaux spéciaux, la mise en place de services de messagerie vocale, l'élargissement des services en réseau, la mise en application d'une technologie informatique de milieu de gamme pour Publications Ontario, le centre d'entreposage des dossiers du ministère et plusieurs bureaux de district du ministère.*

*Aux Services de location, la Direction a mis en place un système d'information qui tient un inventaire à jour de tout le portefeuille de location. Parmi les autres projets réalisés, mentionnons un système provisoire de production de rapports et de comptabilisation pour les projets d'immobilisations les plus importants, un système automatique de contrôle et d'établissement de rapports pour les contributions des fonctionnaires aux campagnes de Centraide et du Front commun pour la santé, une base de données terminologiques informatisée pour le Service de traduction du gouvernement, une étude dans la région de Toronto pour normaliser les méthodes opérationnelles et un programme de formation en vue de familiariser le personnel avec ces méthodes, ainsi qu'une étude sur de nouvelles applications technologiques à la Division des services immobiliers.*

*La bibliothèque et les services d'information donnent accès à un vaste éventail de ressources documentaires permettant de soutenir les programmes et les activités du ministère. En plus des index sur bases de données (en ligne ou sur disque compact), des livres, revues et documents gouvernementaux, ces services ont recours aux ressources d'autres collections afin de répondre aux questions. La section fait appel à des collections régionales, nationales et internationales, à des bases de données en texte intégral et à des réseaux professionnels. En 1991-1992 la section a commencé à mettre sur pied un catalogue regroupant tous les ouvrages détenus au sein du ministère.*

#### **Direction des services financiers et de bureau**

*La Direction des services financiers et de bureau offre des services financiers et administratifs au ministère et à d'autres clients.*

*La Direction est chargée des fonctions de trésorerie et de contrôle, notamment des propositions de gestion*

*des dépenses, de l'analyse et de la planification financières, de la présentation des documents budgétaires, de la planification des opérations, de la préparation et du contrôle des budgets, des rapports financiers et d'autres services comptables comme les comptes fournisseurs, les recettes et les comptes clients. La Direction assure la liaison entre le ministère, le Secrétariat du Conseil de gestion et du Trésor et le ministère du Trésor et de l'Économie en matière de finances.*

*Au cours de l'exercice, la Direction a coordonné la mise en oeuvre de nouvelles méthodes et de nouveaux procédés visant à assurer la conformité aux exigences de la taxe fédérale sur les produits et services. Elle a également coordonné la préparation et la présentation au Conseil de gestion de l'information annuelle requise, ce qui a nécessité des services de consultation, de publicité et de communications. Elle a en outre mis sur pied un barème de rémunération pour les membres des conseils d'administration des organismes gouvernementaux, de même qu'un programme de réaffectation du personnel.*

*En 1991-1992, la mise en place du nouveau système d'information financière était terminée et le système est entré en fonction. La Direction a conclu un accord d'exploitation commune avec d'autres ministères utilisant le même système et les Services d'informatique et de télécommunications, ce qui a accru l'efficacité et fait réaliser des économies.*

*La section des services de bureau offre des services administratifs tels que la planification des installations, le stationnement des employés, la gestion des dossiers, l'achat de produits et services et la petite caisse. Au cours de l'année, la section a également tenu des séminaires à l'intention du personnel du ministère sur la gestion des achats et des dossiers.*

#### **Direction de la vérification**

*La Direction de la vérification effectue l'évaluation impartiale des opérations, des systèmes et des pratiques. Elle veille notamment à la protection et au contrôle des biens, à l'observation des politiques du gouvernement en matière d'opérations, à la gestion rationnelle des ressources et à l'efficacité des opérations.*

*Au cours de l'exercice, son personnel a effectué 50 vérifications périodiques et s'est acquitté d'autres fonctions spéciales.*

*La Direction a continué d'attacher une attention particulière à la vérification de grands projets d'élaboration de systèmes au ministère.*

**MSG**

## Highlights:

- **Under the Ontario government's Green Workplace Program, 80,000 civil servants were recycling fine paper, newsprint, cans and bottles in the workplace by fiscal year-end. In the Queen's Park complex alone, 38 per cent of waste was diverted from local landfill sites.**
- **During 1991/92, 1,505 residential units were offered on the market in support of the government's housing initiative. Approximately 95.7 per cent of the units marketed were in the affordable range.**
- **The Ontario Ministry of Agriculture and Food project started with the construction of laboratories in Guelph, scheduled for completion in the fall of 1992.**
- **The Ontario Land Corporation (OLC) was reactivated. The OLC will develop and market surplus properties as a business enterprise to maximize returns on real estate investments for the taxpayers of Ontario.**

## Introduction

Realty Group contributes to the delivery of government programs through leadership in the optimal use of provincial land and buildings by:

- meeting the accommodation needs of government ministries
- improving the use and management of real property assets
- ensuring that real property activities support provincial objectives and programs

The Realty Group provides accommodation and real estate services for ministries and agencies of the Ontario government. These activities include planning, design, construction, leasing, acquisition, sale and mortgage administration.

During 1991/92, the Realty Group had expenditures of \$643.6 million and revenues of \$66.1 million.

## Program Development and Management Division

The division develops plans, strategies and standards for managing the real estate portfolio and initiates the provision of client ministry accommodations. It also provides policy and financial co-ordination for Realty Group and mortgage administration services for the Ministry of Housing.

The Executive Director is also responsible for corporate co-ordination of the Northern Ontario Relocation Program. This involves the planning, design and construction of six new facilities to accommodate the relocated head office operations and staff of nine ministries to six northern Ontario communities.

## Client Services Branch

The Client Services Branch is the primary liaison with client ministries for their accommodation requirements. Program executives in the branch analyse and recommend ways to meet client needs;



# Groupe des biens immobiliers

## Points saillants :

- Dans le cadre du programme d'action écologique au travail, à la fin de l'exercice, 80 000 fonctionnaires participaient au programme de recyclage du papier fin, du papier journal, de cannettes et de bouteilles. Au complexe de Queen's Park seulement, cette initiative de recyclage a permis de réduire de 38 pour 100 la quantité de déchets expédiés aux divers lieux d'enfouissement.
- Au cours de l'exercice 1991-1992, 1 505 logements ont été mis sur le marché, dans le cadre de l'initiative du gouvernement en matière d'habitation. Environ 95,7 pour 100 de ces logements entrent dans la catégorie des logements abordables.
- Le projet du ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation a débuté avec la construction de laboratoires à Guelph; ces travaux devraient être terminés à l'automne de 1992.
- La Société foncière de l'Ontario a repris ses activités. La Société doit repérer et mettre en marché des biens immobiliers excédentaires afin d'optimiser le rendement des investissements immobiliers pour le compte des contribuables de l'Ontario.

## Introduction

Le Groupe des biens immobiliers contribue à la prestation des programmes du gouvernement en veillant à l'utilisation optimale des terrains et immeubles publics. Ainsi, il

- répond aux besoins en locaux des ministères;
- améliore l'utilisation et la gestion des biens immobiliers;
- fait en sorte que les activités immobilières s'harmonisent avec les autres objectifs et programmes du gouvernement.

Le Groupe des biens immobiliers procure des locaux et des services immobiliers aux ministères et aux organismes du gouvernement de l'Ontario. Ces activités comprennent la planification, la conception, la construction, la location, l'achat, la vente et l'administration hypothécaire.

Au cours de 1991-1992, le Groupe a engagé des dépenses de 643,6 millions de dollars, et ses recettes se sont élevées à 66,1 millions de dollars.

## Division de l'élaboration et de la gestion des programmes

La Division élabore des plans, des stratégies et des normes pour la gestion du portefeuille immobilier et veille à procurer des locaux aux ministères clients. Elle offre également des services de coordination des politiques et des questions financières au Groupe des biens immobiliers et des services d'administration des hypothèques au ministère du Logement.

Le directeur général est chargé de la coordination générale du Programme de déménagement dans le Nord de l'Ontario. Cela comprend la planification, la conception et la construction de six nouveaux immeubles pour loger le bureau principal et le personnel de neuf ministères dans six localités du nord de l'Ontario.

## Direction des services aux clients

La Direction des services aux clients demeure le principal organisme de liaison avec les ministères clients pour leurs besoins en locaux. Les responsables de programmes de la Direction analysent les besoins et recommandent des moyens d'y répondre; ils doivent participer à l'affectation des locaux, résoudre des problèmes, soumettre des recommandations au Conseil du trésor et au Conseil de gestion et mettre en chantier de nouveaux projets d'aménagement de locaux.

La Direction appuie le Conseil de gestion des locaux, un groupe consultatif interministériel pour la formulation des politiques en matière de locaux. Son personnel participe aux activités des groupes de travail sur les questions stratégiques du Groupe des biens immobiliers et du Conseil de gestion du gouvernement, dans une optique qui s'attache à la fois aux besoins des clients et aux priorités du ministère.

En 1991-1992, la Direction a appuyé les initiatives du ministère dans le domaine du service à la clientèle en élaborant un plan triennal d'amélioration du service à la clientèle. Elle a également participé à la planification des portefeuilles et des bureaux princi-

MSG

help with accommodation planning; resolve problems; provide advice to Treasury Board and Management Board and initiate new accommodation projects.

The branch supports the Facilities Management Council, an interministerial advisory forum for accommodation. Staff participate in Realty Group and Management Board strategic issue task forces with a perspective that is client-oriented and sensitive to corporate priorities.

In 1991/92, the branch supported MGS customer service initiatives by developing a three-year customer service improvement plan. It also supported portfolio and head office planning, including the streamlining of the annual leasing project approval process.

### **Corporate Management and Mortgage Branch**

The Corporate Management and Mortgage Branch co-ordinates the Strategic Planning and Estimates Request Processes for Realty Group; implements and co-ordinates the Realty Group Information Technology Strategic Plan and Application Systems and manages the ministry's Accommodation Management Information System (AMIS); develops funding alternatives for capital projects and administers mortgages on social housing programs.

The branch provides internal information technology and financial services, and planning and administrative support.

Through the Ontario Mortgage Corporation (OMC), the branch provides mortgage management services to the Ministry of Housing, as well as financial advice to the Ministry of Correctional Services and the Ministry of Treasury and Economics.

In 1991/92, the branch continued with the implementation of the Realty Group Information Technology Strategic Plan. It produced the Realty Group Base Budget Plan for Operating Expenditures; the Capital Expenditure Program and business cases in support of Estimates Requests.

The branch provided management and financial information for Realty Group in areas such as annual revenues, expenditures, operation and capital funding requirements. It administered the OMC and managed the MGS/OMC mortgage portfolio.

In 1991/92, \$27.8 million was advanced and \$24.8 million was collected under various Treasury and Housing Incentive programs.

### **Portfolio Management Branch**

Portfolio Management Branch provides advice about the strategic use of the province's real estate portfolio. The branch also provides support to internal operating groups through activities which include:

- strategic direction and analysis of the portfolio for optimum corporate use
- long-term plans for managing the province's portfolio on a geographic basis
- co-ordination of the surplus property review for the Ontario government
- review of government policies with a focus on corporate real estate issues and priorities.

Staff analyse strategic issues affecting the management of the accommodation portfolio and recommend action plans. In 1991/92, the branch, together with the Ministry of Treasury and Economics, identified and reviewed the province's high-value assets for Treasury Board and provided recommendations and options for improving their management.

In 1991/92, the branch confirmed and initiated the planning process for reusing 11 special purpose facilities that were declared surplus by the Ministry of Community and Social Services. In particular, the branch initiated the local site planning for reuse of the Muskoka Centre in Gravenhurst, a Ministry of Community and Social Services' facility that is scheduled for closure by March, 1994.

The branch monitors, analyses and provides statistical information about the accommodation portfolio. Financial evaluations identify the most cost-efficient options for meeting long-term accommodation needs.

For example, alternative financing arrangements were assessed for the Ontario Government Relocation Program. Staff co-ordinated the Realty Allocation Review process on over 550 projects to determine future use or disposal of properties which were either under-used or no longer needed.

paux, notamment en rationalisant le processus d'approbation annuelle des projets de location.

### **Direction de la gestion générale et des hypothèques**

La Direction de la gestion générale et des hypothèques coordonne la planification stratégique et les demandes budgétaires pour le Groupe des biens immobiliers. Elle exécute et coordonne le plan stratégique de technologie informatique pour le Groupe des biens immobiliers et assure la mise en place de ses systèmes d'application, gère le système informatique de gestion des locaux, élabore les mécanismes de financement des projets d'immobilisation et administre les hypothèques des programmes de logement subventionné.

La Direction fournit un soutien interne en matière de technologie informatique et de services financiers, ainsi que dans la planification et l'administration. Par l'entremise de la Société d'hypothèques de l'Ontario, la Direction fournit des services de gestion hypothécaire au ministère du Logement ainsi que des services de consultation financière au ministère des Services correctionnels et au ministère du Trésor et de l'Économie.

En 1991-1992, la Direction a poursuivi la mise en place du plan stratégique de technologie informatique du Groupe des biens immobiliers. Elle a également préparé pour le Groupe un plan budgétaire de base pour les dépenses de fonctionnement, de même qu'un programme de dépenses en capital et des dossiers commerciaux à l'appui des demandes budgétaires.

La Direction fournit au Groupe des renseignements sur la gestion et les finances quant aux méthodes de fonctionnement, aux recettes et aux dépenses annuelles, ainsi qu'aux besoins en capital. Elle administre la Société d'hypothèques de l'Ontario et gère le portefeuille hypothécaire du ministère et de la Société.

En 1991-1992, la Direction a engagé 27,8 millions de dollars et recouvré 24,8 millions dans le cadre de divers programmes incitatifs du ministère du Trésor et de l'Économie et du ministère du Logement.

### **Direction de la gestion du portefeuille**

La Direction de la gestion du portefeuille fournit des conseils sur l'utilisation stratégique du portefeuille immobilier de la province. La Direction accorde également son appui aux groupes internes au moyen des activités suivantes :

- la définition d'orientations stratégiques et la

préparation d'analyses du portefeuille en vue d'en faire une utilisation optimale;

- la préparation de plans à long terme pour la gestion du portefeuille de la province par région géographique;
- la coordination du contrôle des biens excédentaires pour le compte du gouvernement de l'Ontario;
- l'examen des politiques gouvernementales, en portant une attention particulière aux priorités du ministère en matière d'immobilier.

Son personnel analyse les questions de stratégie touchant la gestion du portefeuille immobilier et recommande des plans d'action. En 1991-1992, la Direction, en collaboration avec le ministère du Trésor et de l'Économie, a repéré et examiné pour le compte du Conseil du Trésor les biens à valeur élevée et offert des recommandations et des options pour en améliorer la gestion.

En 1991-1992, la Direction a confirmé puis amorcé la démarche de planification en vue de la réaffectation de 11 établissements réservés à des fins spéciales que le ministère des Services sociaux et communautaires a déclarés excédentaires. Plus particulièrement, la Direction a entrepris le réaménagement du Centre Muskoka à Gravenhurst, dont le ministère des Services sociaux et communautaires a prévu la fermeture d'ici le mois de mars 1994.

La Direction suit et analyse le portefeuille immobilier et produit des statistiques à ce sujet. Des évaluations financières déterminent les choix présentant le meilleur rapport qualité-prix afin de répondre aux besoins de locaux à long terme.

Par exemple, elle a évalué différentes possibilités de financement pour le programme de décentralisation du gouvernement de l'Ontario. Son personnel a coordonné le processus de révision de l'affectation des biens dans plus de 550 cas, en vue de repérer les biens sous-utilisés ou devenus superflus et de décider de leur utilisation future ou de leur aliénation.

### **Division des services immobiliers**

La Division des services immobiliers a été réorganisée au 1<sup>er</sup> avril 1991 afin d'améliorer la prestation des services aux clients. Trois directions ont été constituées : Ouest, Centre, Nord et Est, chacune étant chargée de la prestation d'une gamme complète de services immobiliers dans une région géographique de la province aux ministères, conseils, commissions et organismes provinciaux de la Couronne.

**MSG**



## Real Estate Services Division

The Real Estate Services Division was reorganized as of April 1, 1991, to provide improved service delivery to clients. Three branches were formed: West, Central, and North and East, each responsible for providing a full range of real estate services within a geographic area of the province, to a number of provincial ministries, boards, commissions and crown agencies.

The division provides leadership in the management of public lands to support the social, economic and environmental objectives of the provincial government. The type of real estate services provided include: appraisals, negotiations, expropriations, title searches, realty surveys, land exchanges, interim property management, planning, development and marketing.

During 1991/92, the division continued to carry out its mandate to sell surplus provincial real estate for residential, commercial, institutional and agricultural purposes. Total revenue generated from land sales for the fiscal year was \$30.8 million.

In the residential area, the soft market required innovative, tailor-made sales programs. As an example, the Residential Land Sales Program was modified to allow for a combination of tender and proposal call approaches to satisfy both market ownership and the Ministry of Housing's affordable ownership targets.

The soft market also affected the Agricultural Land Sales Program in Southwestern Ontario. Sales of farmland in Nanticoke and South Cayuga amounted to 1,700 acres from a target of 2,500 acres.

Acquiring land for government purposes is also the responsibility of this division. The total of 163 acquisitions were made at a cost of approximately \$40 million. A major portion of the expenditures was for provincial highway development.

During the fiscal year, sites were investigated for the Ontario Government Relocation Program in Brantford, Chatham, Niagara Falls, St. Catharines, Windsor, Peterborough, Haileybury and Kingston.

This division is also responsible for managing government lands awaiting program use or disposal.

During 1991/92, a total of approximately 3,200 properties were managed throughout Ontario, including 73,000 acres of land, of which 48,000 acres were

leased for agricultural use. Revenues from approximately 1,680 leases totalled \$11.2 million.

The division also manages the Ontario Homeowner Relocation Program, which assists provincial employees transferring from one location to another. During 1991/92, the plan assisted 405 employees in selling \$58.5 million worth of real estate. Due to increased sales efforts, the inventory of unsold homes was reduced from \$21.2 million in 1990/91 to \$12.5 million in 1991/92.

In support of the real estate services listed above, the division completed 968 appraisals and 956 property surveys.

Major projects for the year included:

Division staff worked jointly with the Ministry of Housing to develop a consultation paper on the Use of Government Land for Housing. Both ministries participated in a public consultation process on the document and began developing a follow-up paper.

Advice was provided to assist the Interim Waste Authority to plan the future acquisition of access agreements from landowners and tenants. The agreements, where executed, will allow for testing for potential waste disposal sites in the Greater Toronto Area.

This year, final acquisitions were started which will lead to the completion of the Solicitor General's new communications system. Over 150 tower sites had to be acquired to provide emergency signals across the province.

In support of the government's environmental objectives, the division is responsible for the development of an MGS Parent Class Environmental Assessment process, as mandated by the Environmental Assessment Act. It will incorporate environmental assessment planning and protection in all MGS undertakings. The Ministry of the Environment's approval of this process is expected by the end of 1992.

## Design and Construction Division

The division supports client ministry programs in all areas of design and construction, including project development, design and management.

Staff manage the design, documentation, tender and contract award process. They administer major

La Division veille à ce que la gestion et l'utilisation des terrains de propriété publique correspondent aux objectifs sociaux, économiques et environnementaux du gouvernement provincial. Elle offre notamment des services d'évaluation, de négociations, d'expropriation, de recherche de titres, de levés, d'échange de terrains, de gestion intérimaire des biens, de planification, d'aménagement et de commercialisation.

En 1991-1992, la Division a continué de s'acquitter de son mandat de vendre les biens immobiliers excédentaires de la province qui serviront à des fins résidentielles, commerciales, institutionnelles et agricoles. La vente de terrains a produit des recettes totales de 30,8 millions de dollars au cours de l'exercice.

Dans le secteur résidentiel, l'incertitude du marché exige des programmes de vente novateurs et conçus en fonction des besoins. Par exemple, le programme de vente de terrains à des fins d'habitation a été modifié et permet d'avoir recours aux appels d'offres et à des demandes de propositions, en vue de répondre à la fois aux exigences du marché et aux objectifs du ministère du Logement en matière de logement abordable.

L'incertitude du marché a également eu une incidence sur le programme de vente de terres agricoles dans le sud-ouest de l'Ontario. Dans le cadre du programme, 1 700 acres de terres agricoles ont été vendus à Nanticoke et South Cayuga; l'objectif était de 2 500 acres. La Division est aussi responsable de l'acquisition de terrains à des fins gouvernementales. Elle a effectué au total 163 acquisitions représentant approximativement 40 millions de dollars. Une grande partie de ces acquisitions ont été faites en vue de l'expansion du réseau routier de la province.

Au cours de l'exercice, la Division a examiné des emplacements possibles aux fins du programme de décentralisation du gouvernement à Brantford, Chatham, Niagara Falls, St. Catharines, Windsor, Peterborough, Haileybury et Kingston.

La Division est également chargée de la gestion des terrains que le gouvernement n'utilise pas actuellement ou dont il doit disposer.

Au cours de 1991-1992, la Division a géré environ 3 200 biens immobiliers dans toute la province. Sur 73 000 acres de terrain, 48 000 ont été loués à des fins agricoles. Les recettes provenant d'environ 1 680 baux se sont élevées à 11,2 millions de dollars.

La Division administre également le Programme de réinstallation du personnel propriétaire de l'Ontario,

qui vient en aide aux fonctionnaires mutés. Au cours de l'exercice 1991-1992, le ministère a aidé 405 employés à vendre des biens immobiliers d'une valeur totale de 58,5 millions de dollars. Des efforts de vente plus poussés ont permis de ramener le stock de maisons non vendues de 21,2 millions de dollars (1990-1991) à 12,5 millions de dollars.

Dans le cadre des services immobiliers indiqués ci-dessus, la Division a effectué 968 évaluations et 956 levés de terrains.

Parmi les principaux projets réalisés au cours de l'exercice, mentionnons ce qui suit :

Le personnel de la Division a collaboré avec le ministère du Logement pour préparer un document de consultation sur l'utilisation des terrains du gouvernement à des fins d'habitation. Les deux ministères ont participé à un processus de consultation publique au sujet du document, puis ils ont entrepris l'élaboration d'un deuxième document.

La Division a fourni des services consultatifs à l'Office provisoire de sélection de lieux d'élimination des déchets afin de l'aider à planifier l'acquisition future de contrats d'accès auprès de propriétaires et de locataires. Ces contrats, une fois conclus, permettront de sonder des lieux d'enfouissement possibles dans le grand Toronto.

Cette année, la Division a procédé aux dernières acquisitions en vue de la réalisation du nouveau système de communication du ministère du Solliciteur général. Plus de 150 emplacements de pylônes ont été acquis afin d'envoyer des signaux d'urgence dans toute la province.

La Division a pour mandat de mettre au point un processus de catégorisation des activités aux fins des évaluations environnementales en application de la Loi sur les évaluations environnementales, afin d'aider le gouvernement à réaliser ses objectifs environnementaux. Elle intégrera donc la planification et la protection environnementales à toutes les activités du ministère. Le ministère de l'Environnement devrait approuver ce processus d'ici la fin de 1992.

### **Division de la conception et de la construction**

La Division appuie l'exécution des programmes des ministères clients dans tous les aspects de la conception et de la construction, y compris l'élaboration, la conception et la gestion des projets.

Son personnel assure la gestion du processus de

**MSG**

capital construction contracts and provide project management services. Consulting services are also provided in architectural and engineering investigation, estimating and cost control, facility programming and interior design.

Private sector architectural and engineering consultants for major projects are selected through open competition.

### **Design Services Branch**

The Design Services Branch provides technical and professional design and consulting services to plan, design and furnish government facilities. The branch's goal is to create functional working environments for government employees.

The branch provides estimating and cost-control, technical advisory services and barrier-free design consulting services to client ministries and agencies. It has been instrumental in designing "intelligent" buildings across the province, integrating digitally-controlled and computerized utility systems, property management operations, fire and safety systems and energy management systems.

The branch also provides expertise and resources on acts, codes, regulations and standards affecting the design and construction of government buildings, master specifications for the ministry, and research including matters related to environmentally responsible design.

In 1991/92, staff undertook 223 new projects, including nine Anti-Recession projects, and 64 advisory services projects. Projects ranged from furniture/furnishings selection for government offices to major design projects and feasibility studies, and included full design of an office building for 200 staff in Chatham, part of the Ontario Government Relocation Program.

### **Project Management Branch**

Project Management Branch manages major capital construction and other projects. The branch is involved in meeting clients' requirements during the entire construction period, from the conceptual stage to when the client moves into the finished building.

The branch managed some 60 projects in various stages of design and construction during the 1991/92 fiscal year. Total value of the projects was

approximately \$1 billion and the related annual expenditure was \$137 million.

The branch also managed the major capital elements of the Anti-Recession Program, which brought \$18 million in projects to nine Ontario communities. In addition, the branch did preliminary planning on the Ontario Government Relocation Program and on new court facilities.

### **Contract Management Branch**

The Contract Management Branch provides ministry clients with specialized construction-related services. They include tender evaluation, contract award recommendations, on-site administration of construction projects and processing construction contract payments.

The branch reviews and settles contractual claims, administers Federal Sales Tax claims, processes lien claims under the Construction Lien Act and provides engineering expertise in support of subdivision agreements with municipalities and agreements of purchase and sale with builders and developers.

Staff advise MGS and other ministries on contract documents, tender calls, contract close-outs and claims.

In 1991/92, the branch administered construction contracts worth approximately \$180 million throughout the province. All Northern Ontario Relocation projects are completed and fully occupied, except for the Mines and Minerals Research Laboratory in Sudbury.

Recently completed and on-going projects include six OPP district headquarters, three travel information centres, the new MGS district office in North Bay, an air ambulance hangar at Toronto Island Airport, Ministry of Labour relocation projects in London, Mississauga, Scarborough and Ottawa and the Old Fort William Visitor's Centre in Thunder Bay.

Other projects completed during 1991/92 include renovations to the Parry Sound jail, Maplehurst Detention Centre, Kingston and Ottawa health labs and the Ministry of Natural Resources' Nipigon District Office.



conception et de documentation, la préparation des appels d'offres et l'adjudication des contrats. Il administre les grands travaux et offre des services de gestion de projets. Il donne aussi des conseils dans les domaines de la recherche architecturale et technique, le calcul et le contrôle des coûts, l'agencement des installations et la décoration intérieure.

La Division sélectionne les architectes et ingénieurs-conseils du secteur privé par voie de concours ouverts.

#### **Direction des services de conception**

La Direction fournit des services de consultation et de conception techniques et professionnelles afin de planifier, de concevoir et de meubler les locaux du gouvernement. L'objectif de la Direction consiste à créer des cadres de travail fonctionnels pour les employés du gouvernement.

La Direction dispense des conseils aux ministères et aux organismes clients dans les domaines de l'estimation et du contrôle des coûts, ainsi que dans le domaine de l'aménagement pour accès facile. Elle a joué un rôle déterminant dans la conception, partout dans la province, d'immeubles «intelligents» qui permettent l'intégration des services publics, des opérations de gestion immobilière, des systèmes de sécurité et d'alerte en cas d'incendie, ainsi que des mécanismes d'économie de l'énergie, au moyen de contrôles numériques et de dispositifs de surveillance informatisés.

Les connaissances et l'expérience du personnel de la Direction constituent une ressource pour l'interprétation des lois, règlements, codes et normes régissant la conception et la construction des immeubles du gouvernement. La Direction prépare des normes techniques modèles pour le ministère et poursuit des recherches notamment dans le domaine de la conception architecturale tenant compte de l'environnement.

En 1991-1992, le personnel a entrepris 223 nouveaux projets, dont neuf projets antirécession, et 64 projets de services consultatifs. Les tâches allaient de la sélection du mobilier pour les bureaux du gouvernement aux grands projets conceptuels et aux études de faisabilité; mentionnons entre autres la conception intégrale d'un immeuble de bureaux pour 200 employés à Chatham, dans le cadre du Programme de décentralisation du gouvernement de l'Ontario.

#### **Direction de la gestion des projets**

La Direction est responsable de la gestion des grands travaux de construction et d'autres projets.

Elle veille à ce que les exigences des clients soient satisfaites pendant toute la durée de la construction, depuis l'étape de la conception jusqu'à l'emménagement proprement dit.

La Direction a été le maître d'oeuvre de plus de 60 projets aux différentes étapes de la conception et de la construction au cours de l'exercice 1991-1992. La valeur totale de ces projets s'établit à environ un milliard de dollars et les dépenses annuelles connexes, à 137 millions de dollars.

La Direction a également géré la partie immobilisation du Programme antirécession qui a entraîné l'exécution de travaux d'une valeur de 18 millions de dollars dans neuf localités de l'Ontario. En outre, elle s'est occupée de la planification préliminaire du Programme de décentralisation du gouvernement de l'Ontario et de l'aménagement de nouveaux locaux pour les tribunaux.

#### **Direction de la gestion des contrats**

La Direction de la gestion des contrats fournit aux ministères clients des services spécialisés dans le domaine de la construction, notamment l'évaluation des soumissions, les recommandations relatives à l'adjudication des contrats, l'administration des travaux en chantier et le traitement des paiements pour les travaux de construction.

La Direction instruit et règle les réclamations relatives aux contrats, administre les réclamations en matière de taxe de vente fédérale, instruit les revendications de privilège en application de la Loi sur le privilège dans l'industrie de la construction et fournit le soutien technique dans la négociation d'accords de lotissement avec les municipalités et de contrats d'achat et de vente avec les constructeurs et les promoteurs.

Le personnel conseille le ministère des Services gouvernementaux et les autres ministères relativement aux documents contractuels, aux appels d'offres, à la signature de contrats et aux réclamations.

En 1991-1992 la Direction a administré des contrats de construction d'une valeur approximative de 180 millions de dollars dans toute la province. Tous les immeubles construits dans le cadre du Programme de déménagement dans le Nord de l'Ontario sont achevés et occupés, à l'exception du Centre de recherche sur les mines et les minéraux à Sudbury. Parmi les immeubles achevés et les projets en cours, il faut mentionner six sièges de district de la Police provinciale, trois centres d'information touristique,

**MSG**

## Property Management Division

The principal focus of the Property Management Division is to meet the needs of occupants in buildings owned and leased by the government, to support their programs while contributing to broader government objectives.

This is accomplished by providing a quality working environment and a full range of property management, construction and leasing services to support the safety, security, health and productivity of building occupants.

The Property Management Division delivers its services through four regional operations (the Toronto, Northern, Southwestern and Eastern regions) and the Leasing Services Branch. Support and program development services are provided by the Central Operations Branch.

Property Management Division's \$16.6 million share of the government's Anti-Recession program was successfully completed, including meeting the program's employment equity requirements.

Ongoing support was given to the Ontario government's Green Workplace program.

In co-operation with Ontario Hydro, approximately 1,100 energy efficiency audits were completed in 1991/92, with improvement projects planned to start in the new fiscal year.

Commitments to using less water included the successful completion of a "xeriscape" or water-efficient demonstration garden at the Ministry of the Environment, located at 135 St. Clair St. W. in Toronto.

A second garden is underway at the Queen's Park complex. The use of low-maintenance plants and shrubs and low-pressure underground piping and rain-water will reduce both energy use and water consumption.

In 1991/92, mid-range computer technology was introduced in field offices to enhance customer service and improve internal operations and internal/external reporting.

Improvements were made regarding compliance with building-related legislation in the areas of asbestos removal, indoor air quality and chlorofluorocarbon reduction.

## Central Operations Branch

Central Operations completed a memorandum of intent with the federal government for the direct purchase of natural gas and is continuing to work with other provincial ministries and agencies for their inclusion in the agreement.

The branch also developed and co-ordinated eight water conservation projects, and prepared an Asbestos Management and Control plan designed to accelerate asbestos removal in government-owned buildings.

A study was completed to improve food service facilities in government buildings. The recommendations will be implemented in two new facilities, the Roberta Bondar Building in Sault Ste. Marie and the planned Agriculture and Food facility in Guelph.

Work is being done on the standardization of all divisional operations and maintenance contract documents. The branch assisted the Ministry of Labour in developing its Fair Wage Policy and associated enforcement practices.

The branch also helped co-ordinate the development of a comprehensive elevator modernization plan including barrier-free access, which will be completed by June, 1992.

## Leasing Services Branch

The Leasing Services Branch leases space for government program use from the private sector and also administers lease-purchase agreements.

In 1991/92, the branch administered 1,854 existing leases, renewed 235 leases and acquired 137 new leases on behalf of clients. Leased space totalled approximately one million square metres (11 million square feet).

le nouveau bureau de district du ministère des Services gouvernementaux à North Bay, un hangar pour services ambulanciers aériens à l'aéroport de l'Île de Toronto, les projets de déménagement du ministère du Travail à London, Mississauga, Scarborough et Ottawa, et le centre d'accueil du Vieux Fort William à Thunder Bay.

Parmi les autres travaux achevés en 1991-1992, notons les rénovations effectuées à la prison de Parry Sound, au Centre de détention Maplehurst, aux laboratoires de santé de Kingston et d'Ottawa et au bureau de district du ministère des Richesses naturelles à Nipigon.

### **Division de la gestion des biens**

La Division s'applique particulièrement à répondre aux besoins des occupants des locaux que possède ou loue le gouvernement, et à appuyer leurs programmes tout en poursuivant les grands objectifs du gouvernement.

La Division s'acquitte de ses responsabilités en offrant un excellent milieu de travail et une gamme complète de services de gestion, de construction et de location qui assurent la sécurité, la santé et la productivité du personnel.

La Division offre ses services par l'entremise de quatre centres régionaux (Toronto, Nord, Sud-Ouest et Est) et la Direction des services de location. La Direction des opérations centrales est chargée de fournir des services de soutien et d'élaboration de programmes.

La Division a apporté une contribution de 16,6 millions de dollars au Programme antirécession du gouvernement, en satisfaisant notamment aux exigences d'équité en matière d'emploi du programme.

La Division a continué d'appuyer le programme d'action écologique au travail du gouvernement de l'Ontario.

La Division, en collaboration avec Ontario Hydro a effectué environ 1 100 bilans énergétiques en 1991-1992 et prévoit mettre en application des projets d'amélioration au cours du prochain exercice.

Un engagement à économiser les ressources en eau a mené notamment à la création d'un jardin de plantes xérophiles au ministère de l'Environnement, au 135 de la rue St. Clair ouest à Toronto.

Un deuxième jardin du genre est en voie de réalisation à Queen's Park. L'utilisation de plantes et d'arbustes demandant peu d'entretien, des canalisations souterraines à basse pression et de l'eau de

pluie réduira la consommation d'énergie et d'eau.

En 1991-1992 une technologie informatique de milieu de gamme a été installée dans les bureaux régionaux pour améliorer le service à la clientèle et le fonctionnement interne, ainsi que la préparation des rapports internes et externes.

Pour rendre les immeubles plus conformes aux lois sur le bâtiment, on a éliminé l'amiante de certains immeubles, amélioré la qualité de l'air à l'intérieur et réduit l'utilisation de chlorofluorocarbures.

### **Direction des opérations centrales**

La Direction a préparé une déclaration d'intention à l'endroit du gouvernement fédéral en vue de l'achat direct de gaz naturel et elle poursuit ses efforts auprès d'autres ministères et organismes pour les faire participer à l'entente.

La Direction a également mis au point et coordonné huit projets d'économie de l'eau et préparé un plan de contrôle et de gestion de l'amiante en vue d'accélérer l'enlèvement de l'amiante dans les immeubles appartenant au gouvernement.

Elle a effectué une étude pour l'amélioration des services d'alimentation dans les édifices du gouvernement. Les recommandations seront mises en application dans deux nouveaux établissements, l'édifice Roberta Bondar à Sault Ste. Marie et le futur édifice du ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation à Guelph.

Les travaux ont été amorcés en vue de la normalisation de toutes les opérations divisionnaires et des documents pour les contrats d'entretien. La Direction a aidé le ministère du Travail à élaborer sa politique de salaires équitables et les méthodes d'application de cette politique.

La Direction a aidé à coordonner l'élaboration d'un plan intégral de modernisation des ascenseurs, qui vise notamment à améliorer l'accessibilité aux personnes ayant un handicap; ce projet devrait être terminé en juin 1992.

### **Direction des services de location**

La Direction se charge de louer des locaux auprès du secteur privé pour les programmes du gouvernement et elle administre les contrats de location avec option d'achat.

En 1991-1992, la Direction a administré 1 854 baux existants, en a renouvelé 235 et en a acquis 137 au nom de clients. L'espace loué représente environ un million de mètres carrés (11 millions de pieds carrés).

**MSG**



# Supply and Services Division

## Highlights:

- **In 1991/92, the Supply and Services Division led efforts to broaden the application of environmental factors in government procurement. Several new product standards were adopted for mandatory use across government. In addition, all ministries must now include environmental considerations in tenders over \$25,000.**
- **Supply and Services has also focused on improving access to government information and programs. A new Blue Pages format was successfully tested in North Bay and will be expanded to other communities.**
- **The division also provided staff to respond to public inquiries during the 'Ontario 1992' consultation process.**

## Introduction

The Supply and Services Division provides a wide range of common services to Ontario government ministries, their employees, suppliers and the public. These services support the delivery of government programs, access to government for the public and suppliers, and safe, healthy workplaces for employees.

In 1991/92, the division worked to broaden the range of mandatory environmental standards for products purchased by the Ontario government. Efforts were intensified to promote the use of environmental factors in all government buying.

With the Intergovernmental Agreement on Government Procurement (IAGP) coming into effect on April 1, 1992, the division has had to work closely with other ministries to ensure the Ontario government is able to comply with the new requirements. The IAGP helps reduce the barriers facing Ontario suppliers who want to sell to governments of other provinces.

Rising health care costs, productivity losses, and general concern for employees make health and safety in the workplace a continuing concern of the Ontario Public Service. Although employees have a responsibility to safeguard their own health, the employer's role is also fundamental. The division provides health and safety services to the Ontario Public Service.

## Purchasing Services Branch

The Purchasing Services Branch serves the Ontario government in eight areas: corporate procurement policy development, printing, stationery and office supplies, collective purchasing, public tenders, supplier information and surplus assets.

Collective Purchasing negotiates agreements with suppliers for common use products and services required by ministries and agencies. In 1991/92, contracts representing approximately \$150 million in expenditures by client ministries resulted in estimated cost savings of \$40 million.

# Division de l'approvisionnement et des services

## Points saillants :

- *En 1991-1992, la Division a joué un rôle de chef de file en élargissant l'application de critères écologiques aux achats du gouvernement. Plusieurs nouvelles normes concernant les produits ont été adoptées et rendues obligatoires dans tout le gouvernement. Tous les ministères doivent dorénavant tenir compte de facteurs environnementaux dans les appels d'offres supérieurs à 25 000 \$.*
- *La Division s'est également appliquée à faciliter l'accès à l'information et aux programmes du gouvernement. Une nouvelle présentation des «pages bleues» a été mise à l'essai avec succès à North Bay et sera utilisée dans d'autres localités.*
- *La Division a mis du personnel à la disposition du public, afin de répondre aux demandes de renseignements pendant la démarche de consultation «Ontario 1992».*

## Introduction

La Division procure une vaste gamme de services communs aux ministères du gouvernement de l'Ontario, leurs employés, aux fournisseurs et au public. Grâce à ces services, les ministères peuvent assurer la prestation des programmes, l'accès au gouvernement pour le public et les fournisseurs, et un milieu de travail sain et sécuritaire pour le personnel.

En 1991-1992, la Division a cherché à élargir l'éventail de normes écologiques obligatoires pour les produits qu'achète le gouvernement de l'Ontario. Elle a également intensifié ses efforts pour promouvoir l'application de critères écologiques à tous les achats du gouvernement.

L'Accord intergouvernemental sur les marchés du secteur public, qui a pris effet le 1<sup>er</sup> avril 1992, a donné à la Division l'occasion de collaborer étroitement avec d'autres ministères pour permettre au gouvernement de l'Ontario de se conformer aux nouvelles exigences. L'Accord vise à faciliter aux fournisseurs de l'Ontario l'accès aux gouvernements d'autres provinces.

La hausse des coûts des services de santé, la baisse de productivité et l'intérêt pour le bien-être des employés en général font de la santé et de la sécurité au travail une préoccupation constante de la fonction publique de l'Ontario. Bien qu'il incombe aux employés de veiller à leur propre santé, l'employeur joue lui aussi un rôle fondamental. La Division offre donc des services de santé et de sécurité à la fonction publique de l'Ontario.

## Direction des services d'achat

Cette direction offre des services au gouvernement de l'Ontario dans huit secteurs différents : élaboration des politiques ministérielles en matière d'approvisionnement, imprimerie, papeterie et fournitures de bureau, achats collectifs, appels d'offres, renseignements sur les fournisseurs et gestion des biens excédentaires.

La Section des achats collectifs négocie des marchés collectifs avec les fournisseurs de produits et services

MSG

Printing Services provides a technical advisory and consulting service to ministries and agencies and helps in developing specifications and calling tenders for various services. In 1991/92, a detailed source list of over 1,800 Ontario suppliers provided business opportunities to 800 companies. A total of 1,500 tenders were called and purchase orders worth \$19 million were issued. Competitive tendering and advice from ministry consultants saved client ministries some \$8 million.

The Print Shop is an optional, in-house offset printing service. Security and confidentiality are two of the key priorities of this group. Working on a charge-back basis, the operation has recoveries of approximately \$500,000 per year.

The Office Products Centre is an optional cost-recovery service. The centre distributes stationery, office supplies, standard forms and Ontario government souvenirs. During 1991/92, 500,000 items valued at \$17.6 million were sold to 6,000 clients.

The Public Tenders Office ensures fair competition when government contracts are awarded. The office processed 800 tenders in 1991/92, representing \$350 million in contract awards and 11,500 business opportunities to suppliers.

The Supplier Information Service (SIS) is a database with information on vendors who want to do business with the Ontario government. It is available on-line to all ministries.

The SIS provides common procurement data standards for the consolidation and integration of purchasing information across all ministries. It also enables the province to share procurement data with other governments.

Surplus Assets Management handles disposal of all government movable surplus assets (except motor vehicles) through recycling and sales. Last year, \$4.5 million in furniture and equipment was recycled. Surplus items unsuitable for recycling were sold to charities and to the general public, generating more than \$300,000.

Policy and Program Development provides policy, planning and program development services for the Purchasing Services Branch. This enables the branch to provide efficient and effective delivery of government services to the public.

In 1991/92, support was provided to the Green Workplace program. This included researching and

developing specifications for environmentally sensitive products, developing a checklist of environmental factors to assist buyers in making their purchasing decisions and reviewing existing product specifications to reduce packaging.

### Information Services Branch

The Information Services Branch administers essential government-wide information services, including the Queen's Park Switchboard, directories, publications, records centre, translation and government mail delivery.

The Access and Inquiry Services section encompasses two public inquiry services, the Citizens' Inquiry Bureau at Queen's Park and Access Ontario in Ottawa, in addition to the Queen's Park Central Switchboard and Databases and Directories.

The Citizens' Inquiry Bureau provides a central information and referral service which responded to approximately 350,000 inquiries during the year. The bureau produces the publications, "It's Ontario" and "Art at Queen's Park", which are distributed to the public.

Access Ontario, which provides a provincial government presence in Ottawa, responded to over 300,000 inquiries and sold \$320,000 in publications and merchandise. Twenty-two per cent of the inquiries responded to by the bilingual staff were in French.

The Queen's Park Central Switchboard handled 4.5 million calls during the past year. An Integrated Voice Response (IVR) system was installed to provide faster service. During the day, it allows government employees across the province to complete calls to government offices in the Toronto area without operator assistance. Over 75 per cent of incoming telephone calls to the central switchboard are connected by the callers themselves.

A similar "self-serve" feature is available to help Ontario Communications Network users complete after-hours calls to provincial government offices across the province.

Databases and Directories is the main assembler and distributor of public access information systems and government-wide directories. GUIDE (Government Users Information Database in Electronic Form) is the main information system for handling general inquiries from the public.



d'usage courant dont ont besoin les ministères et organismes. En 1991-1992, des contrats représentant des dépenses d'environ 150 millions de dollars de la part des ministères ont entraîné des économies de l'ordre de 40 millions de dollars.

La Section des services d'imprimerie fournit des services techniques et consultatifs aux ministères et organismes gouvernementaux et contribue à la préparation des cahiers des charges et au lancement des appels d'offres pour la prestation de divers services. En 1991-1992, une liste détaillée de plus de 1 800 fournisseurs ontariens a permis à 800 entreprises de faire affaire avec le gouvernement. Au total, 1 500 appels d'offres ont été lancés et des commandes d'une valeur de 19 millions de dollars ont été passées. Grâce au système d'adjudication concurrentielle et au concours de conseillers du ministère, les ministères clients ont pu réaliser quelque huit millions de dollars d'économies.

L'atelier d'imprimerie est un service interne, facultatif, d'imprimerie offset. La sécurité et le respect du caractère confidentiel sont ses deux principales priorités. L'atelier recouvre annuellement environ 500 000 \$ de ses frais.

Le Centre d'approvisionnement offre des services facultatifs et payants. Le Centre distribue la papeterie, les fournitures de bureau, les formules normalisées et les souvenirs du gouvernement de l'Ontario. Au cours de l'exercice 1991-1992, le Centre a vendu à 6 000 clients quelque 500 000 articles d'une valeur totale de 17,6 millions de dollars.

Le Bureau des appels d'offres garantit une juste concurrence dans le processus d'adjudication des contrats du gouvernement. En 1991-1992, le Bureau a lancé 800 appels d'offres qui ont donné lieu à des contrats d'une valeur totale de 350 millions de dollars représentant 11 500 transactions.

Le Service de renseignements sur les fournisseurs (SRF) est une base de données sur les entreprises qui désirent traiter avec le gouvernement de l'Ontario. Ce service est offert en direct à tous les ministères.

Le SRF fournit des normes communes en matière d'approvisionnement et vise à regrouper et à intégrer les données sur les achats utilisées dans tous les ministères. Il constitue aussi une base pour l'échange de données sur l'approvisionnement avec d'autres gouvernements.

Le Service de gestion des biens excédentaires veille à la disposition de tous les biens meubles excédentaires

(sauf les véhicules automobiles), par le recyclage et la vente. Au cours du dernier exercice, le Service a recyclé des meubles et de l'équipement d'une valeur de 4,5 millions de dollars. Les articles excédentaires jugés non recyclables ont été vendus à des sociétés de bienfaisance et au grand public; l'écoulement de ces articles a rapporté plus de 300 000 \$.

La Section de l'élaboration des programmes et des politiques fournit des services de planification ainsi que des services d'élaboration de politiques et de programmes pour la Direction des services d'achat, ce qui permet à cette dernière d'offrir au public des services gouvernementaux efficaces.

En 1991-1992, la Section a apporté son appui au programme d'action écologique au travail en mettant au point les caractéristiques des produits écologiques et en effectuant les recherches nécessaires à cet effet, en élaborant une liste de contrôle des critères écologiques pour guider les acheteurs dans leurs décisions et en révisant les exigences dans le but de réduire le matériel d'emballage utilisé.

#### **Direction des services d'information**

Cette direction administre les services d'information essentiels à l'échelle de tout le gouvernement, dont le standard téléphonique de Queen's Park, les répertoires, les publications, le centre d'entreposage des dossiers, la traduction et la livraison du courrier gouvernemental.

Les Services d'accès et de renseignements comprennent deux services d'information à l'intention du public. Il s'agit du Bureau de renseignements à Queen's Park et d'Accès Ontario à Ottawa, en plus du standard téléphonique de Queen's Park et des services de la Section des bases de données et répertoires.

Le Bureau de renseignements est un service centralisé d'information et d'aiguillage qui a répondu à environ 350 000 demandes de renseignements au cours de l'exercice. Le Bureau a publié *Voici l'Ontario* et *Les arts à Queen's Park*, deux publications destinées au public.

Accès Ontario, qui assure la présence du gouvernement provincial à Ottawa, a donné suite à plus de 300 000 demandes de renseignements et vendu des publications et des souvenirs d'une valeur de 320 000 \$. Vingt-deux pour cent des demandes reçues par le personnel bilingue de ce service étaient en français.

**MSG**

The Government of Ontario Telephone Directory, the KWIC (Key Word in Context) Index to Services and the French directory Répertoire are publications produced by this unit. The unit co-ordinates information for the Blue Pages of 35 public telephone directories in Ontario.

Publications Ontario provides information in support of government legislation and programs. It maintains an inventory of 4,000 priced and 3,000 non-priced publications. It prints and distributes the Ontario Gazette and administers the Queen's Printer role in authorizing copyright approval.

In 1991/92, some six million publications were distributed through the Publications Ontario bookstore in Toronto and the Markham Distribution Centre.

Records Centre Services provides secure storage and retrieval services to all ministries and agencies for inactive records, computer tapes and microfilm. Some 573,861 cubic feet of inactive government records were stored, including some 174,778 cubic feet in private sector facilities. Following the successful enlargement of the Mimico Records Centre, plans were made to further expand storage in 1992/93.

Government Translation Service provides English/French and French/English translations to ministries and Schedule I agencies. The translation of official government documents is a mandatory service for these clients while the translation of other material is an optional service. During 1991/92, approximately six million words were translated, including such documents as the Throne Speech and the Ontario Budget.

To help ministries with their optional translations, the section's Linguistic Services Unit provides a comprehensive list of pre-qualified private sector suppliers as well as terminology consultation services.

The Government Mail Service (GMS) provides general-mail sorting and distribution services to the Ontario government. It also provides a contractual mail service, offering a complete range of mass mailing services on a full cost-recovery basis. GMS processed approximately 100 million items during the year, with 80 million transactions performed by contractual mail services.

During 1991/92, this section continued to take advantage of Canada Post's discount rates on quantity mail. It is currently pursuing a consolidated lettermail incentive rate contract with Canada Post.

GMS continued its initiative of fostering increased co-operation and co-ordination between the mail services provided by other ministries.

### **General Services Branch**

Eight services are provided to ministries and eligible agencies: insurance and risk management; official documents and congratulatory message services; central collection of delinquent accounts; production of government payments, reconciliation of government bank accounts and cheque follow-up services; support for employee volunteer campaigns; executive payroll, and administrative support for two small pension plans.

Insurance and Risk Management administers insurance and risk management programs including the purchase of insurance policies for the government. It advises ministries and agencies on loss prevention through reduced risk exposure.

In 1991/92, this unit negotiated and administered some 80 insurance policies with various companies worth approximately \$16 million in insurance coverage premiums.

Official Documents searches, prepares and copies records of provincial appointments and Ontario land patents for ministries and agencies. More than 16,000 formal documents were issued under the Great Seal of Ontario, the Privy Seal of the Lieutenant-Governor and the Ministry of Government Services Seal. More than 56,000 of these documents were recorded and microfilmed.

Some 20,000 congratulatory scrolls were prepared for presentation to Ontario residents in recognition of significant birthdays, anniversaries and individual accomplishments.

Central Collections Service helps client ministries collect overdue accounts. During 1991/92, \$10.9 million was collected and transferred to the Consolidated Revenue Fund through this mandatory program servicing 99 government programs.

Payment Processing Services issues payments from the Consolidated Revenue Fund on behalf of all ministries. Some 9.4 million cheque payments were processed during 1991/92, while electronic transfers accounted for 3.1 million payments. A new mini-computer was installed which processes cheques for all but the major payment programs.



Le standard téléphonique de Queen's Park a traité 4,5 millions d'appels au cours de l'exercice écoulé. Un ordinateur à réponse vocale a été installé afin d'accélérer le service. Pendant la journée, le système permet aux employés du gouvernement, dans les différents centres de la province, de communiquer avec les bureaux du gouvernement dans la région de Toronto sans passer par les téléphonistes. Dans 75 pour 100 des cas, la liaison est effectuée directement par les personnes qui appellent.

Les utilisateurs du Réseau de communication de l'Ontario peuvent avoir recours à un service similaire pour communiquer après les heures normales avec les bureaux du gouvernement dans toute la province.

La Section des bases de données et répertoires est le principal service chargé de compiler et de diffuser des renseignements sur les programmes du gouvernement à l'aide de bases de données et de répertoires. Le GUIDE (Government Users Information Database in Electronic Form) est le principal système d'information utilisé en accès direct pour répondre aux demandes du public.

La Section publie l'annuaire téléphonique du gouvernement de l'Ontario, le KWIC (Key Word in Context) Index to Services, et le Répertoire des services offerts au public. La Section coordonne également la collecte des renseignements qui figurent dans les pages bleues de 35 annuaires de téléphones publics en Ontario.

Publications Ontario fournit de l'information à l'appui de la législation et des programmes du gouvernement. Cette section tient un stock de 4 000 publications payantes et 3 000 gratuites. Elle imprime et distribue la Gazette de l'Ontario et remplit le rôle d'Imprimeur de la Reine dans l'autorisation des droits d'auteur.

En 1991-1992, quelque six millions de publications ont été diffusées par l'entremise de la Librairie du gouvernement de l'Ontario à Toronto et du Centre de distribution de Markham.

Le Centre d'entreposage des dossiers offre à tous les ministères et organismes des services sécuritaires d'entreposage et de récupération de dossiers inactifs, sur papier, sur bande informatique ou sur microfilm. Quelque 573 861 pieds cubes de dossiers inactifs ont été entreposés, dont environ 174 778 dans des installations du secteur privé. Après l'agrandissement réussi du Centre d'entreposage des dossiers de Mimico, il a été décidé de poursuivre l'expansion des locaux d'entreposage en 1992-1993.

Le Service de traduction du gouvernement traduit des textes de l'anglais au français et du français à l'anglais pour les ministères et les organismes de catégorie I. La traduction de documents officiels est un service obligatoire pour ces clients, tandis qu'elle est facultative pour tous les autres documents. Au cours de l'exercice 1991-1992, environ six millions de mots ont été traduits, dont des documents comme le Discours du trône et le Budget de l'Ontario.

Pour aider les ministères à faire traduire eux-mêmes leurs documents non officiels, une unité des services linguistiques dresse à leur intention une liste substantielle de fournisseurs du secteur privé qui satisfont à ses normes de sélection. Le Service de traduction fournit également des services de terminologie.

Le Service de courrier du gouvernement offre des services de tri et de distribution du courrier au gouvernement de l'Ontario. Il comporte également une section de traitement contractuel du courrier qui fournit une gamme complète de services de publi-postage, moyennant recouvrement des frais. Le Service de courrier a traité environ 100 millions d'articles postaux au cours de l'exercice, et la section de traitement contractuel, 80 millions.

Au cours de l'exercice 1991-1992, le Service a continué de profiter des tarifs préférentiels de Postes Canada pour volumes élevés. Il tente actuellement d'obtenir un tarif contractuel avantageux pour le courrier de première classe auprès de Postes Canada. Le Service a poursuivi ses efforts en vue d'améliorer la coordination des services de courrier des autres ministères et de favoriser la collaboration entre ces divers services.

#### **Direction des services généraux**

La Direction des services généraux fournit huit catégories de services aux ministères et aux organismes admissibles : assurance et gestion des risques, production des documents officiels et messages de félicitations, recouvrement central des arriérés, service de paiements, rapprochement des comptes bancaires, suivi des chèques, soutien aux campagnes organisées par le personnel à titre bénévole, paie des cadres et soutien administratif de deux régimes de retraite de petite envergure.

La Section des assurances et de la gestion des risques administre les programmes d'assurance et de protection contre les risques, y compris la souscription de polices d'assurance pour le gouvernement. Elle

**MSG**



Reconciliation Services reconciles payments issued on 20 bank accounts funded through the Consolidated Revenue Fund on behalf of the Ministry of Treasury and Economics. About 35,000 inquiries were made on cheque disposition by ministries and 7,200 stop payment requests and 7,300 forged endorsements were processed. The Legislative Assembly Retirees Allowances Act and Judges' Pension Plan payments are also administered through this section.

Employee Volunteer Programs provides volunteer training, administrative assistance and financial control to major employee charitable campaigns including the Metro Toronto Red Cross blood donor clinics.

Executive Payroll provides payroll service and monthly manual supplementary benefits to the 2,200 members of the Senior Management Compensation Plan.

#### **Human Resource Information Services Branch**

The Human Resource Information Services Branch (HRIS) operates and maintains government-wide payroll, personnel and attendance system services. These services make payments to public servants and pensioners and provide data to the government and individual ministries.

In 1989, Management Board of Cabinet approved a simplified Corporate Payroll System (CORPAY) for government-wide payroll services. CORPAY will replace all payroll systems serving permanent and temporary employees and pensioners. The new system will provide \$4 billion in payroll services for some 100,000 public servants.

#### **Employee Health and Safety Services Branch**

The branch provides a professional health, safety and counselling service to OPS managers and employees to enable them to work at their optimum level of effectiveness and efficiency in a safe working environment.

Employee Counselling is a voluntary and confidential service. Short-term, general counselling services are available to employees having difficulty in their personal, family or work situations. During 1991/92, 392 employees requested assistance with issues such as stress and balancing work and family life.

The rehabilitation counselling service assists employees to return to work after illness or accident, and served 295 people during the year. Early intervention and a team approach, involving the employee, the manager, the union where applicable and external health professionals, is often key to a successful return to work.

Child care information services were revitalized during the year and offer information and consultation to parents on child care needs and options.

An Elder Services Program was initiated in March, 1992. This new service offers customized information and counselling to OPS employees who are caregivers to their parents.

In 1991/92, there was a high demand for customized education programs to meet specific ministry needs. Branch counsellors worked with managers and/or staff to tailor-make 85 educational programs for 2,105 employees.

Management consultations increased this past year to 492 consultations. A new management training seminar, Managing Addictions in the Workplace proved a valuable addition, with nine seminars being delivered throughout the province.

Occupational Health Service nursing consultants provided individual health counselling to 1,803 employees experiencing health problems. There are increasing service requests from managers for information on topics such as precautions for hepatitis B, ergonomic issues, and other workplace health concerns.

Health monitoring sessions were carried out 2,784 times. Health monitoring may include any or all of the following: a health history, hearing, lung function and blood testing, a review of personal protective equipment and education concerning health risks.

Ergonomic concerns prompted 166 requests for workplace visits to provide specific recommendations. First Aid services were provided to 1,605 employees. Direct care and first aid services were provided for employees at Resources Road in Mimico.

The high demand for half-day education programs continued with a total of 386 programs delivered for 2,866 employees in Toronto and 3,756 elsewhere in the province. Program topics included back care, fitness for computer users, balancing stress and AIDS in the workplace.

conseille aussi les ministères et les organismes gouvernementaux en matière de prévention des pertes en réduisant l'exposition aux risques.

En 1991-1992, la Section a négocié et administré quelque 80 polices d'assurance auprès de différentes compagnies, dont les primes se sont élevées à environ 16 millions de dollars.

Le Service des documents officiels fait les recherches nécessaires et prépare les documents relatifs aux nominations et aux titres fonciers de l'Ontario pour les divers ministères et organismes. Plus de 16 000 documents officiels ont été délivrés sous le Grand Sceau de l'Ontario, le Sceau privé du lieutenant-gouverneur et le sceau du ministère des Services gouvernementaux. Plus de 56 000 de ces documents ont été consignés et microfilmés.

Le Service a également préparé quelque 20 000 messages de félicitations adressés à des Ontariennes et Ontariens à l'occasion d'anniversaires de naissance ou autres et de réalisations exceptionnelles.

Le Service central de recouvrement aide les ministères clients à recouvrer les comptes en souffrance. En 1991-1992, le Service a recouvré 10,9 millions de dollars qui ont été versés au Trésor grâce à ce programme obligatoire au service de 99 programmes gouvernementaux.

Le Service de traitement des paiements effectue des paiements provenant du Trésor pour le compte de tous les ministères. Quelque 9,4 millions de paiements par chèque et 3,1 millions par virement électronique ont été effectués au cours de 1991-1992. Un nouveau mini-ordinateur a été installé pour traiter tous les paiements courants sauf ceux des programmes les plus importants.

Les Services de rapprochement se chargent, pour le compte du ministère du Trésor et de l'Économie, du rapprochement des paiements effectués sur 20 comptes bancaires approvisionnés par l'entremise du Trésor. Les ministères ont fait quelque 35 000 demandes de renseignements au sujet du traitement des chèques et les Services se sont occupés de 7 200 oppositions au paiement de chèques de même que de 7 300 endossements présumés frauduleux. Cette section administre en outre les paiements versés aux termes du régime de retraite des juges et de la Loi sur les allocations de retraite des députés à l'Assemblée législative.

Les Programmes de bénévolat des employés fournissent une formation en bénévolat et une aide pour

le contrôle des finances et l'administration des grandes campagnes menées par les fonctionnaires au profit d'oeuvres de charité, notamment les collectes de sang de la Croix-Rouge dans la communauté urbaine de Toronto.

Le Service de paie des cadres s'occupe de la rémunération et du traitement manuel des avantages mensuels supplémentaires des 2 200 fonctionnaires participant au Régime de rémunération des cadres.

#### **Direction des services d'information sur les ressources humaines**

La Direction s'occupe des systèmes de paie, d'enregistrement des présences et de gestion du personnel pour toute la fonction publique. Elle verse le traitement des fonctionnaires et les pensions des fonctionnaires à la retraite; elle fournit aussi des données au gouvernement et aux différents ministères.

En 1989, le Conseil de gestion du gouvernement autorisait l'adoption d'un système simplifié de gestion de la paie des fonctionnaires (SYSPAI) pour les services de paie de tous les ministères. Le SYSPAI remplacera tous les systèmes de paie des fonctionnaires permanents et des employés temporaires ainsi que des retraités. Le nouveau système fournira des services de paie d'une valeur de quatre milliards de dollars à quelque 100 000 fonctionnaires.

#### **Direction des services de santé et de sécurité pour les employés**

La Direction offre des services professionnels de santé, de sécurité et de counseling aux gestionnaires et à tout le personnel de la fonction publique de l'Ontario afin de les aider à donner un rendement optimal dans un milieu de travail sain.

Le Service de counseling est facultatif et confidentiel. Les membres du personnel qui éprouvent des difficultés personnelles, familiales ou professionnelles peuvent faire appel à ces services de counseling général à court terme. En 1991-1992, 392 employés y ont eu recours. De nombreuses demandes d'aide découlaient de la recherche d'un équilibre entre le travail et la vie familiale et de solutions au stress.

Le Service de counseling en réadaptation aide les membres du personnel à retourner au travail après une maladie ou un accident. Au cours de l'exercice, 295 fonctionnaires en ont bénéficié. Très souvent, l'intervention précoce et la collaboration entre ges-

**MSG**

A Breast Self-Care Program was initiated in partnership with two community agencies. The main thrust of the ongoing program is self-responsibility for early intervention.

The Medical Consulting Service is called upon by ministries for consultation regarding work performance, exposure to toxic substances and suitability of individuals for specific job duties or benefits.

During the past year, safety consultants in Health and Safety Services conducted over 400 fire and safety inspections and assisted in the development of 60 Fire Safety Plans for buildings occupied by the Ontario government. The section also began a review of older fire safety plans to ensure that the information contained in the plans is currently applicable.

Safety and hygiene consultants continued to respond to requests from employees, managers and joint health and safety committees for workplace air testing. There has been a slight decline in preliminary screening requests, with 337 investigations completed. A significant increase was noted in requested monitoring for specific substances such as asbestos, other chemicals and physical agents, such as noise. In addition, a large increase in requested detailed hygiene investigations reflected the increased awareness of government employees to potential hazards in the workplace.

A notable increase in advice and training in fire safety and occupational hygiene delivered to clients during the past year also illustrates the heightened appreciation for health and safety among public servants.



tionnaires, employés, syndicat, le cas échéant, et professionnels de la santé sont la clé de la réadaptation au travail.

Les services d'information sur les services de garde d'enfants ont été étoffés au cours de l'exercice et offrent aux parents des services consultatifs sur les solutions possibles en matière de garde d'enfants.

Un programme de services aux personnes âgées a été mis sur pied en mars 1992. Ce nouveau service offre des renseignements et un counseling personnalisés aux fonctionnaires qui prennent soin de leurs parents.

En 1991-1992, il y a eu une grande demande pour des programmes éducatifs conçus en fonction de besoins particuliers des ministères. Les conseillers de la Direction ont collaboré avec les chefs de service et le personnel pour concevoir 85 programmes éducatifs spéciaux à l'intention de 2 105 employés.

Les consultations de la part des cadres sont passées à 492 cette année. Un nouveau séminaire de formation à l'intention des cadres sur le contrôle de la toxicomanie en milieu de travail s'est avéré d'une aide précieuse; en tout, neuf de ces séminaires ont été donnés dans toute la province.

Les infirmières-conseils du Service de santé au travail ont donné des services de counseling individuel à 1 803 personnes souffrant de divers troubles. De plus en plus, les chefs de service demandent des renseignements sur des questions comme les précautions à prendre contre l'hépatite B, l'ergonomie et d'autres sujets qui touchent la santé et qui constituent une préoccupation en milieu de travail.

Le personnel du Service a effectué 2 784 séances de bilans de santé. Le bilan de santé peut comprendre l'établissement des antécédents médicaux, l'examen de l'ouïe et des fonctions pulmonaires, des tests sanguins, ainsi qu'une vérification de l'équipement personnel de protection et des connaissances en matière de risques pour la santé.

Des préoccupations d'ordre ergonomique ont suscité 166 demandes d'inspection de lieux de travail en vue d'obtenir des recommandations précises. Les premiers soins ont été donnés à 1 605 fonctionnaires, tandis que les employés de Resources Road à Mimico se sont adressés en 4 016 occasions au Service pour obtenir des soins directs et des premiers soins.

La demande pour des séances d'information d'une demi-journée a été aussi élevée qu'auparavant. Au

total, 386 programmes ont été offerts à 2 866 employés à Toronto et 3 756 ailleurs dans la province. Les soins du dos, l'ergonomie pour les utilisateurs d'ordinateurs, le contrôle du stress et le sida en milieu de travail ont fait l'objet de ces séances.

Un programme d'autoexamen pour la prévention du cancer du sein a été mis en place en collaboration avec deux organismes communautaires. Ce programme permanent mise sur la responsabilité personnelle pour une intervention précoce.

Le Service de consultation médicale fournit aux ministères des services consultatifs sur le rendement au travail et l'exposition à des substances toxiques; il peut également les conseiller lorsqu'il s'agit de déterminer si quelqu'un est apte à remplir des fonctions données ou a droit à certains programmes sociaux.

Au cours de l'exercice écoulé, les conseillers des Services de santé et de sécurité ont effectué plus de 400 inspections et aidé à élaborer 60 plans de sécurité en cas d'incendie pour des immeubles occupés par le gouvernement de l'Ontario. Cette section a également procédé à une révision des anciens plans de sécurité en cas d'incendie pour s'assurer qu'ils sont toujours applicables.

Les conseillers en matière de sécurité et d'hygiène ont continué de donner suite aux demandes de la part d'employés, de chefs de service et de comités mixtes de santé et de sécurité pour des analyses de la qualité de l'air en milieu de travail. Les demandes de vérification préliminaire ont légèrement diminué; en tout 337 enquêtes ont été effectuées.

On a enregistré une augmentation marquée de demandes de vérification en vue de déceler la présence de substances comme l'amiante et d'autres agents chimiques et physiques, tel le bruit. En outre, l'augmentation de la demande d'enquêtes approfondies en matière d'hygiène témoigne d'une sensibilisation accrue de la part des fonctionnaires à l'égard des risques en milieu de travail.

L'accroissement considérable des conseils et de la formation en matière de sécurité en cas d'incendie et d'hygiène professionnelle dispensés aux clients au cours de l'exercice écoulé dénote un plus grand souci de la part des fonctionnaires pour la santé et la sécurité au travail.

MSG

## Communications Services Branch

The mission of the Communications Services Branch is to ensure that the goals and objectives of MGS are met through effective, innovative and timely communications programs.

The branch prepares the strategic communications plan for the ministry and supporting communications plans for each division. Branch co-ordinators and their teams offer communications advice and planning, customer service support, media liaison, special events planning, photographic and graphic arts services, writing services and audio-visual presentations.

The branch works on communications programs in partnership with clients in MGS in order to provide the best service to other ministries.

In 1991/92, a number of official openings took place, including a new facility at the Maplehurst Detention Centre in Milton; the Ontario government building in Red Lake; the Ministry of Natural Resources District Office in Nipigon; a Veterinary Laboratory at the New Liskeard College of Agriculture; and 'Roberta Bondar Place', the new Ontario government complex in Sault Ste. Marie, constructed under the Northern Ontario Relocation Program.

As well, the branch provided communications planning and support material for the Ontario Government Relocation Program announcements involving the move of government head offices and agencies to 12 municipalities in Ontario.

In support of the government's environmental initiatives, the branch provided communications planning and support for the Green Workplace program. By year-end, 80,000 employees of the Ontario Public Service were recycling fine paper, newspapers, bottles and cans in their workplaces.

In the area of employee communications, the branch produced three issues of Spectrum, the corporate MGS newsletter, and 52 issues of In Touch, a weekly newsletter of ministry issues and events of particular interest to staff.

The branch received 104 suggestions in the Employee Suggestion Program and presented cash awards totalling \$1,485 as well as gifts to 19 employees

whose suggestions resulted in improved workplace efficiency or savings. The branch also contributed to the administration and communication of the ministry's new Employee Recognition Program and organized a dinner for award recipients.

The Quarter Century Club Dinner was held to honour 35 ministry employees with 25 years in the Ontario Public Service.

In the fiscal year, the Government of Ontario Art Collection continued extensive conservation work on major public works of art located in the Macdonald Block complex, Toronto, (31 large murals and outdoor sculptures and fountain dating from 1968-1971), and the Middlesex County Courthouse and Land Registry Office in London, and other government buildings across the province.

Conservation was undertaken on other paintings in the collection and inventory is underway on new art acquired under the Northern Ontario Relocation Program.

The collection also provides extensive information to government and the general public on its holdings, the history of Ontario and other related enquiries.

As part of on-going international cultural promotional activities, special exhibitions of contemporary art, film, video and related cultural products were organized in conjunction with public institutions in Japan and Europe and the ministries of Industry, Trade and Technology, and Culture and Communications.

The Media Studio, located in the Legislative building, continued to provide press conference services for MPPs.



## Direction des services de communications

La Direction des services de communications a pour mission d'assurer la réalisation des buts et objectifs du ministère grâce à des programmes de communication efficaces, innovateurs et opportuns. La Direction prépare le plan stratégique de communications du ministère et les plans secondaires de chaque division. Les coordonnateurs de la Direction et leurs équipes offrent des conseils et des services de planification en matière de communications ainsi qu'un soutien au service à la clientèle; ils s'occupent également des relations avec les médias, de la planification d'activités spéciales, des services de photographie, de graphisme et de rédaction et des présentations audio-visuelles.

La Direction prépare les programmes de communication en collaboration avec les clients du ministère afin de leur offrir le meilleur service possible.

En 1991-1992, un certain nombre d'inaugurations officielles ont eu lieu, notamment l'ouverture du nouveau Centre de détention Maplehurst à Milton, de l'édifice du gouvernement de l'Ontario à Red Lake, du bureau de district du ministère des Richesses naturelles à Nipigon, du laboratoire vétérinaire du Collège d'agriculture de New Liskeard, et du complexe Roberta Bondar, nouvel immeuble du gouvernement de l'Ontario à Sault Ste. Marie, construit dans le cadre du Programme de déménagement dans le Nord de l'Ontario.

En outre, la Direction a fourni tout le matériel ainsi que des services de planification des communications dans le cadre du Programme de décentralisation du gouvernement de l'Ontario pour annoncer la réinstallation de bureaux principaux et d'organismes du gouvernement dans 12 municipalités de l'Ontario.

Dans le cadre du programme environnemental du gouvernement, la Direction s'est occupée de la planification des communications et a fourni des services de soutien pour le Programme d'action écologique au travail. À la fin de l'exercice, 80 000 fonctionnaires recyclaient du papier fin, des journaux, des bouteilles et des cannettes.

En ce qui concerne les communications avec le personnel, la Direction a publié trois numéros de Spectrum, le bulletin du ministère, et 52 numéros

de In Touch, un bulletin hebdomadaire qui traite des activités du ministère et d'autres questions présentant un intérêt particulier pour le personnel.

La Direction a reçu 104 suggestions dans le cadre du Programme de suggestions des employés et a remis des prix en espèces d'une valeur totale de 1 485 \$ ainsi que des cadeaux à 19 employés dont les suggestions ont été mises en pratique et se sont traduites par une plus grande efficacité au travail ou des économies. La Direction a également participé à l'administration du nouveau programme de reconnaissance des employés et aux communications s'y rapportant, et organisé un dîner de remise des prix.

Le dîner du Club du Quart-de-siècle a été organisé pour rendre hommage à 35 employés du ministère qui célébraient leur 25<sup>e</sup> anniversaire à la fonction publique de l'Ontario.

Au cours de l'exercice, on a poursuivi les travaux de conservation d'importantes oeuvres d'art faisant partie de la collection du gouvernement de l'Ontario et exposées à l'édifice Macdonald à Toronto (31 grandes murales et des sculptures et fontaines extérieures datant de 1968 à 1971), au palais de justice du comté de Middlesex, au Bureau d'enregistrement immobilier de London (sept grandes murales et deux sculptures extérieures) et dans d'autres immeubles du gouvernement de l'Ontario dans la province.

On a également entrepris des travaux de conservation d'autres tableaux de la collection, de même que l'inventaire des nouvelles oeuvres acquises dans le cadre du Programme de déménagement dans le Nord de l'Ontario.

Les responsables de la collection peuvent aussi fournir au gouvernement et au public en général des renseignements détaillés sur les oeuvres faisant partie de la collection, l'histoire de l'Ontario et des sujets connexes.

Dans le cadre des activités de promotion de la culture à l'échelle internationale, on a organisé des expositions internationales d'art contemporain, de présentations de films, de vidéos et d'autres oeuvres en collaboration avec des institutions publiques au

MSG



*Japon et en Europe, ainsi que le ministère de l'Industrie, du Commerce et de la Technologie et le ministère de la Culture et des Communications.*

*La salle des médias, située dans l'édifice de l'Assemblée législative, a continué de fournir des services de conférences de presse pour les députés provinciaux.*

**MSG**





